

INSTRUKCJA PRZYJĘCIA I REKLAMACJI DOSTAWY TOWARU

Załącznik do Ogólnych Warunków Handlowych ("OWH") obowiązujących w KROSNO-METAL Sp. z o.o. z siedzibą w Kamieniu /dalej: KROSNO-METAL/

I. Reklamacje ilościowe

W liście przewozowym, w obecności kierowcy dostarczającego towar, należy wpisać rzeczywistą ilość otrzymanego towaru. List przewozowy powinien podpisać pracownik Kontrahenta oraz kierowca. Należy wykonać również dokumentację fotograficzną towaru. Kontrahent jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić KROSNO-METAL o stwierdzonych brakach oraz przesłać w terminie 3 dni kalendarzowych od otrzymania towaru na adres mailowy KROSNO-METAL (info@krosno-metal.pl) skan listu przewozowego oraz dokumentację fotograficzną. Niezachowanie powyższych warunków skutkuje zwolnieniem KROSNO-METAL z odpowiedzialności za stwierdzone rozbieżności w ilości dostarczonego towaru.

II. Reklamacje z tytułu szkód transportowych

Informacja o systemie pakowania towarów

Na paletach, pionowe narożniki produktów są chronione dwustronnie drewnianymi listwami; wybrane elementy są dodatkowo chronione płytami ze styropianu. Urządzenia muszą być przewożone w pozycji pionowej, posiadają one specjalny wskaźnik na opakowaniu - jeżeli w centralnej części wskaźnik zmienił się na kolor czerwony - oznacza to niewłaściwe obchodzenie się z przesyłką. W takim przypadku należy wpisać do listu przewozowego zastrzeżenie, że wskaźnik jest czerwony, co oznacza niewłaściwy sposób przewozu. Brak takiego zastrzeżenia w liście przewozowym oznacza zwolnienie KROSNO-METAL sp. z o.o. z odpowiedzialności za szkody stwierdzone w dostarczonym towarze. W takim przypadku należy wykonać również dokumentację fotograficzną opakowania towaru przed jego rozpakowaniem.

W przypadku braku zmiany koloru wskaźnika, tj. wskaźnik w chwili dostawy jest koloru zielonego, należy postępować, jak poniżej:

1. Szkody w przesyłkach gabarytowych dostarczanych przez firmę przewozową

W chwili dostawy towaru, przed rozpakowaniem towaru, w obecności kierowcy dostarczającego towar, niezależnie od tego, czy opakowanie towaru jest uszkodzone, czy nie,

należy wykonać szczegółową dokumentację fotograficzną obrazującą stan opakowania towaru z każdej strony.

Jeżeli opakowanie towaru będzie posiadać widoczne uszkodzenia, Kontrahent powinien odmówić przyjęcia towaru.

Następnie, jeżeli opakowanie nie posiada widocznych uszkodzeń, należy rozpakować dostarczony towar w obecności kierowcy. Niezależnie od tego, czy widoczne będą uszkodzenia towaru, należy wykonać szczegółową dokumentację fotograficzną towaru.

Widoczne uszkodzenia opakowania oraz towaru należy szczegółowo opisać w liście przewozowym. List przewozowy powinien zostać czytelnie podpisany przez pracownika Kontrahenta oraz przez kierowcę. Jeżeli list przewozowy dotyczy kilku paczek, w uwagach należy zaznaczyć numery paczek oraz numery seryjne urządzeń, których dotyczą uszkodzenia.

W przypadku wpisu zastrzeżenia lub uwag do listu przewozowego w zakresie wyżej wymienionych pozycji (Stan Opakowania, Stan Towaru), skan listu przewozowego wraz z dokumentacją fotograficzną opakowania oraz towaru należy w ciągu 2 dni roboczych przysyłać do KROSNO-METAL na adres mailowy info@krosno-metal.pl pod rygorem utraty prawa do zgłaszania roszczeń z tego tytułu.

Niewypełnienie lub nieprawidłowe wypełnienie listu przewozowego, brak prawidłowej dokumentacji fotograficznej opakowania w chwili dostawy, brak prawidłowej dokumentacji fotograficznej towaru lub nieprzesłanie listu przewozowego wraz z dokumentacją fotograficzną w terminie, skutkuje zwolnieniem KROSNO-METAL z odpowiedzialności za uszkodzenie towaru.

Uwaga: Jeżeli kierowca nie wyraża zgody na rozpakowanie przesyłki należy w uwagach w liście przewozowym wyraźnie wpisać „Odmowa sprawdzenia towaru przez kierowcę”.

W tym przypadku Kontrahent, stwierdziwszy po rozpakowaniu przesyłki uszkodzenie towaru, powinien w terminie 2 dni roboczych od dostawy, poinformować mailowo KROSNO-METAL o zaistniałej sytuacji, pod rygorem utraty prawa do zgłaszania roszczeń z tego tytułu. Do zgłoszenia należy dołączyć skan listu przewozowego wraz z dokumentacją fotograficzną opakowania przed rozpakowaniem towaru oraz dokumentację fotograficzną towaru.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia towaru po odjeździe kierowcy przewoźnika (tzw. szkoda ukryta), odbiorca przesyłki powinien ciągu 2 dni roboczych od odbioru towaru zgłosić uszkodzenie do KROSNO-METAL na adres: info@krosno-metal.pl. Do zgłoszenia należy

dołączyć list przewozowy oraz dokumentację fotograficzną opakowania przed rozpakowaniem towaru oraz dokumentację fotograficzną towaru po rozpakowaniu. Brak któregośkolwiek z powyższych elementów lub zgłoszenie szkody po upływie 2 dni roboczych od dnia odbioru skutkuje zwolnieniem KROSNO-METAL z odpowiedzialności za uszkodzenie towaru. O stwierdzonej szkodzie należy powiadomić również przewoźnika z prośbą o sporządzenie protokołu szkody.

2. Szkody w przesyłkach drobnych dostarczanych przez kuriera

W chwili dostawy towaru, przed rozpakowaniem towaru, w obecności kuriera dostarczającego towar, niezależnie od tego, czy opakowanie towaru jest uszkodzone, czy nie, należy wykonać szczegółową dokumentację fotograficzną obrazującą stan opakowania towaru z każdej strony.

Jeżeli w chwili dostawy, opakowanie towaru będzie posiadać widoczne uszkodzenia, Kontrahent powinien odmówić przyjęcia towaru.

Następnie, jeżeli opakowanie nie posiada widocznych uszkodzeń, należy rozpakować dostarczony towar w obecności kuriera. Niezależnie od tego, czy widoczne będą uszkodzenia towaru, należy wykonać szczegółową dokumentację fotograficzną towaru.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia opakowania lub towaru w obecności kuriera, Kontrahent powinien zaznaczyć na liście przewozowym dostarczonym wraz z przesyłką uszkodzenie przesyłki. Kurier powinien sporządzić „protokół szkody”, który Kontrahent powinien podpisać po uważnym przeczytaniu.

Protokół ten jest podstawą złożenia reklamacji w firmie kurierskiej i powinien zostać przesłany wraz z dokumentacją fotograficzną opakowania oraz dokumentacją fotograficzną towaru przez Kontrahenta ciągu 2 dni roboczych od dostawy do KROSNO-METAL na adres mailowy info@krosno-metal.pl - pod rygorem utraty roszczeń z tego tytułu.

W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki po odjeździe kuriera (tzw. szkoda ukryta), odbiorca przesyłki ma prawo w ciągu 2 dni roboczych od odbioru zgłosić firmie kurierskiej konieczność spisania „protokołu szkody” pod rygorem utraty roszczeń z tego tytułu. W takim przypadku firma kurierska ma obowiązek wysłać do odbiorcy swojego przedstawiciela w celu sporządzenia protokołu szkody w terminie 7 dni od tego zgłoszenia. Protokół ten jest dla KROSNO-METAL podstawą złożenia reklamacji w firmie kurierskiej i powinien zostać przesłany przez odbiorcę natychmiast po jego sporządzeniu do KROSNO-METAL z tym, że nie później niż w terminie 2 dni od jego sporządzenia, na adres mailowy info@krosno-metal.pl. Wraz z protokołem szkody Kontrahent jest obowiązany przesłać dokumentację fotograficzną

opakowania oraz dokumentację fotograficzną towaru. Brak protokołu szkody, brak prawidłowej dokumentacji fotograficznej opakowania w chwili dostawy, brak prawidłowej dokumentacji fotograficznej towaru lub nieprzesłanie protokołu szkody wraz z dokumentacją fotograficzną w terminie skutkuje zwolnieniem KROSNO-METAL z odpowiedzialności za uszkodzenie towaru.