

## ZAŁĄCZNIK NR 1

# OGÓLNE WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI (OWRR)

### I. ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

1. Zgłoszenie reklamacyjne kierowane do EFFECTOR S.A. winno być dokonywane bezpośrednio przez nabywcę bądź osobę przez niego upoważnioną.
2. W przypadku wystąpienia wady wyrobu/ usługi bądź niezgodności jakościowej dostawy, nabywca zobowiązany jest dokonać pisemnego zgłoszenia reklamacyjnego w EFFECTOR S.A. Włoszczowa, ul. Młynarska 29, w ciągu trzech dni od daty dostawy lub ujawnienia wady ukrytej. Reklamacje jakościowe Kupujący powinien zgłaszać niezwłocznie po wykryciu wady, jednak nie później niż w ciągu 5 dni od dnia wydania mu towaru, załączając zdjęcia bądź próbkę reklamowanego towaru. Przy rozpatrywaniu reklamacji ich zasadność ocenia się z uwzględnieniem obowiązujących norm technicznych.
3. W przypadku reklamacji ilościowych zgłoszenie reklamacji może nastąpić:
  - a. a) dla reklamacji wynikających z błędnego załadunku towaru – najpóźniej w dniu następnym po rozładunku towaru,
  - b. b) dla reklamacji wynikających ze szkód powstałych w czasie transportu – najpóźniej w dniu następnym po rozładunku towaru, przy czym w tym przypadku konieczne jest spisanie w dniu rozładunku, w obecności kuriera, protokołu szkody transportowej (jeżeli transport był zleczony firmie zewnętrznej). W przypadku braku protokołu – reklamacja z góry zostaje odrzucona ze względu na brak możliwości złożenia reklamacji firmie świadczącej usługi transportowe.
4. Zgłoszenie reklamacyjne przyjmowane jest do rozpatrzenia tylko i wyłącznie po wypełnieniu przez reklamującego (bądź obsługującego klienta pracownika DOK) czytelnie i kompletnie FORMULARZA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI.
5. Brak poprawnie wypełnionego FORMULARZA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI będzie skutkowało nie przyjęciem reklamacji.
6. Brak zgłoszenia reklamacji w przewidzianych wyżej terminach, powoduje utratę przez Kupującego prawa do reklamacji.
7. Zgłoszenie reklamacji nie przerywa terminu płatności za reklamowany towar i nie zwalnia klienta przed obowiązkiem terminowej zapłaty.

### II. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. W każdym przypadku podstawą rozpatrzenia reklamacji przez EFFECTOR S.A. jest wypełnienie formularza reklamacyjnego.
2. Jeżeli w trakcie przetwarzania/użycia materiału powierzono po usłudze okaże się, że zawiera on wady wynikające z wykonanej usługi, z tytułu których Zleceniodawca będzie dochodził roszczeń, Zleceniodawca musi kategorycznie zaniechać dalszego wykorzystania tego materiału. Zleceniodawca ma obowiązek zabezpieczyć wadliwy towar i przechowywać materiał do chwili rozstrzygnięcia reklamacji
3. Kupujący zobowiązany jest umożliwić zbadanie wyrobu, którego dotyczy reklamacja. W pewnych przypadkach wystarczy przesłanie dokumentacji zdjęciowej, w innych EFFECTOR S.A. może zażądać przesłania do weryfikacji wadliwego towaru lub próbki wadliwego wyrobu.
4. Do czasu ostatecznego rozpatrzenia reklamacji Reklamujący musi zaniechać dalszego wykorzystania tego materiału oraz zobowiązany jest zabezpieczyć reklamowany towar w sposób należyty, uniemożliwiający jego ewentualne uszkodzenie lub powstanie braków oraz przechowania go do momentu rozstrzygnięcia reklamacji. W przypadku dalszego przetwarzania materiału lub przerobienia całości przed sprawdzeniem jakości wykonanej usługi, Zleceniobiorca zastrzega sobie możliwość odmówienia partycypacji w kosztach materiału przetworzonego nawet jeśli w trakcie postępowania reklamacja zostanie uznana za zasadną.
5. EFFECTOR S.A. zobowiązuje się w ciągu 14 dni od otrzymania kompletnie uzupełnionego FORMULARZA ZGŁOSZENIA zbadać reklamowany towar i/lub powiadomić Zgłaszającego o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
6. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, EFFECTOR S.A. stosownie do treści żądania zgłoszonego w ramach reklamacji bądź – w razie braku takiego żądania – według swego uznania, może:
  - wymienić towar na wolny od wad,
  - obniżyć cenę reklamowanej usługi,
  - usunąć wady powstałe w reklamowanym towarze z zastrzeżeniem, że może to być możliwe tylko w przypadku towaru nieprzetworzonego, profili nie ciętych na wymiar,
  - przyznać stosowne odszkodowanie - przy czym wartość roszczenia nie może być wyższa niż wartość dostarczonego wyrobu, z wyłączeniem utraconych korzyści Kupującego i/lub osób trzecich i poniesionych przez nich kosztów i strat
  - EFFECTOR S.A. i Kupujący mogą też uzgodnić inny sposób załatwienia reklamacji.

Załatwienie reklamacji w wyżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się przez Kupującego dalszych rekompensat.