

I N S T R U K C J A

OKREŚLAJĄCA SPOSÓB POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU ZAGRANICZNYCH REKLAMACJI ILOŚCIOWYCH

I. CEL

Celem instrukcji jest określenie sposobu postępowania w zakresie załatwiania i rozliczania zagranicznych reklamacji ilościowych Zakładu Wyrobów Walcowanych CELSA Huta Ostrowiec (ZWW).

II. REKLAMACJA ILOŚCIOWA

Reklamacja ilościowa dotyczy różnicy pomiędzy wagą wyrobów deklarowaną przez CELSA HO na dokumentach wysyłkowych a wagą wyrobów otrzymanych przez klienta.

Różnicę wagową nie większą niż 100kg dla dostawy samochodowej i 200kg dla dostawy wagonowej uznaje się za mieszczącą się w granicach tolerancji wagi i nie może być ona podstawą reklamacji.

Termin składania reklamacji ilościowej, o ile umowy handlowe nie stanowią inaczej, wynosi trzy dni robocze od daty otrzymania dostawy.

III. POSTĘPOWANIE

W przypadku stwierdzenia różnicy wagowej:

1. Klient/odbiorca sporządza protokół / notatkę służbową z komisyjnego ważenia podpisaną przez klienta (osobę upoważnioną) oraz przewoźnika (kierowcę lub pracownika PKP CARGO),
2. Klient/odbiorca zgłasza ten fakt jak najszybciej, ale nie później niż 3-go dnia roboczego licząc od daty otrzymania dostawy, w formie pisemnej, bezpośrednio do Działu Marketingu i Planowania (DMiP) w Ostrowcu Św. z podaniem następujących informacji:
 - Nr dowodu dostawy lub transportu,
 - Reklamowany wyrób (profil, wymiar, długość).

- Dokładne określenie brakującej ilości dla każdej wiązki oddzielnie , wg schematu:

Nr wiązki	Ciężar wg etykiety [kg]	Rzeczywisty ciężar [kg]	Różnica [kg]

- Protokół / notatka służbowa z komisijnego ważenia.
 - Ewentualnie inne uwagi związane z reklamacją.
3. W toku rozpatrywania reklamacji DMiP może zwrócić się do klienta / odbiorcy o dodatkowe informacje / wyjaśnienia.
 4. Klient pozostawia reklamowany materiał w stanie nienaruszonym do momentu rozpatrzenia reklamacji przez DMiP.
 5. DMiP po otrzymaniu i przeanalizowaniu w/w informacji podejmuje decyzję o uznaniu bądź odrzuceniu reklamacji.
 6. Po rozpatrzeniu każdej reklamacji ilościowej DMiP przesyła do klienta z kopią do BH odpowiedź na piśmie (e-mail, fax lub poczta) informując o uznaniu bądź nie uznaniu jego reklamacji.
Termin rozpatrywania reklamacji wynosi odpowiednio 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia reklamacji do DMiP.
 7. W przypadku uznania reklamacji sporządzana jest odpowiednia korekta faktury o wartość brakującego materiału – nie jest możliwa korekta ilościowa.
 8. Językiem korespondencyjnym zarówno po stronie klienta jak i DMiP jest język angielski.