

Ogólne Warunki Postępowania Reklamacyjnego DB Cargo Polska S.A. – sprzedaż piasku

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze warunki postępowania reklamacyjnego określają zasady odpowiedzialności Sprzedającego oraz tryb postępowania reklamacyjnego w przypadku wystąpienia wady w zakupionej partii piasku w postaci wady jakościowej lub wady ilościowej.
2. Uprawnienia wynikające z przepisów obowiązującego prawa o rękojmi za wady fizyczne ulegają wyłączeniu, stosownie do treści art. 558 §1 KC.
3. Brak zgłoszenia reklamacji w przewidzianych poniżej terminach powoduje utratę przez Kupującego prawa do reklamacji.
4. Zgłoszenie reklamacji nie przerywa terminu płatności za reklamowany towar i nie zwalnia Kupującego od obowiązku terminowej zapłaty.
5. Koszty rozpatrzenia reklamacji ponosi: Sprzedający w przypadku uznania reklamacji; Kupujący w przypadku nieuznania reklamacji.
6. Rozpatrzenie reklamacji w niżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się przez Kupującego dalszych rekompensat lub jakichkolwiek odszkodowań w zakresie partii piasku objętej reklamacją.

II. Reklamacje jakościowe

1. Kupujący ma prawo do zgłoszenia reklamacji jakościowej zakupionego piasku poprzez przesłanie uzupełnionego formularza stanowiącego załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Postępowania Reklamacyjnego na adres e-mail: surowce.market@deutschebahn.com.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać w szczególności następujące informacje:
 - (i) ilość reklamowanej partii materiału wraz z datą załadunku,
 - (ii) numer dokumentu sprzedaży, którego dotyczy reklamacja,
 - (iii) lokalizację reklamowanej partii materiału,
 - (iv) określenie przyczyny reklamacji,
 - (v) dokumentację zdjęciową stanowiącą załącznik do formularza reklamacyjnego.
3. Zgłoszenie reklamacji uruchamia tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Sprzedający dokonuje weryfikacji informacji i dokumentów przesłanych przez Kupującego. W razie jakichkolwiek niejasności Sprzedający może zwrócić się do Kupującego z wnioskiem o wyjaśnienie lub uzupełnienie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia reklamacji.
5. Postępowanie obejmuje następujące czynności:
 - (i) ustalenie terminu i przeprowadzenie wizji lokalnej reklamowanej partii piasku u Kupującego,
 - (ii) dokonanie i przedstawienie wyników analizy laboratoryjnej zgodnej z harmonogramem badań,
 - (iii) opcjonalne badanie próbki rozjemczej przez jednostkę akredytowaną.
6. Rozpatrzenie zgłoszenia reklamacyjnego może nastąpić poprzez:
 - (i) obniżenie ceny zakupu wadliwej partii piasku i wystawienie faktury korygującej,
 - (ii) udzielenie odpowiedzi odmownej w przypadku braku podstaw do uznania reklamacji.
7. Zgłoszenie reklamacji jakościowej powinno odbywać się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od wydania Kupującemu zakupionego piasku
8. Sprzedający udziela pisemnej odpowiedzi Kupującemu niezwłocznie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia.

III. Reklamacje ilościowe

1. Kupujący ma prawo do zgłoszenia reklamacji ilościowej zakupionego piasku poprzez przesłanie uzupełnionego formularza stanowiącego załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Postępowania Reklamacyjnego na adres e-mail: surowce.market@deutschebahn.com .
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 - (i) ilość reklamowanej partii piasku tj. ilość wynikającą z różnicy pomiędzy ważeniem kontrolnym, a dokumentem WZ Sprzedającego,
 - (ii) numer dokumentu WZ, którego dotyczy reklamacja,
 - (iii) okres, którego dotyczy reklamacja,
 - (iv) lokalizację ważenia kontrolnego,
 - (v) dokument potwierdzający dokonanie ważenia kontrolnego,
 - (vi) dokument potwierdzający przeprowadzanie legalizacji wagi w miejscu ważenia kontrolnego.
3. Zgłoszenie uruchamia tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Sprzedający dokonuje weryfikacji informacji i dokumentów przesłanych przez Kupującego. W razie jakichkolwiek niejasności Sprzedający może zwrócić się do Kupującego z wnioskiem o wyjaśnienie lub uzupełnienie dokumentacji niezbędnej do rozpatrzenia reklamacji.
5. Rozpatrzenie wniosku reklamacyjnego może nastąpić poprzez:
 - (i) uznanie reklamacji i wystawienie faktury korygującej przez Sprzedającego,
 - (ii) odrzucenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi odmownej.
6. Zgłoszenie reklamacji ilościowej powinno odbywać się niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni od wydania Kupującemu zakupionego piasku.
7. Reklamacje dotyczące różnic wagowych pomiędzy dokumentami WZ, a wynikami ważenia kontrolnego +/- 0,06 Mg (granica tolerancji) nie będą rozpatrywane i nie podlegają uznaniu (podstawa prawna - Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 31 stycznia 2008 roku w sprawie wymagań, którym powinny odpowiadać wagi nieautomatyczne, oraz szczegółowego zakresu sprawdzeń wykonywanych podczas prawnej kontroli metrologicznej tych przyrządów pomiarowych).
8. Sprzedający udziela pisemnej odpowiedzi Kupującemu niezwłocznie po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia.