

PROCEDURA REKLAMACYJNA

§1

Postanowienia Ogólne

1. Niniejszy dokument określa zasady postępowania w przypadku zgłoszenia przed Kupującego reklamacji ilościowej bądź jakościowej produktów dostarczonych przez Sprzedawcę.
2. Poprzez zawarcie stosunków handlowych w formie złożenia zamówienia, zawarcia umowy itp. Kupujący potwierdza, iż zapoznał się i zaakceptował Procedurę Reklamacyjną zawartą w niniejszym dokumencie i udostępnioną na stronie internetowej www.flucar.pl oraz www.rwj.com.pl. Na życzenie Kupującego, Sprzedawca udostępni Procedurę Reklamacyjną poprzez drogę elektroniczną na podany Sprzedawcy przez Kupującego adres e-mail ze skutkami wynikającymi z przesłania jak w zdaniu poprzedzającym.
3. Do Kupującego, którym jest Przedsiębiorca w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018r.) poz. 646), zastosowanie odnośnie reklamacji i odpowiedzialności za wady ma ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2018 r. poz. 1025).

§2

Definicje

Użyte w niniejszej Procedurze Reklamacyjnej zwroty, oznaczają:

1. **Sprzedawca** - Rafineria w Jaśle Sp. z o.o. lub Flukar Sp. z o.o.;
2. **Kupujący** - Klient, do którego dostarczany jest towar, którym jest przedsiębiorca w rozumieniu art. 4 ustawy z dnia 6 marca 2018r. – Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018r.) poz. 646).
3. **Towar** - Produkt sprzedawany przed Sprzedawcą Kupującemu określony szczegółowo w zawartej Umowie, zamówieniu bądź innym dokumencie określającym jego szczegółową zawartość, a dotyczące w szczególności produktów marki JASOL oraz REVLIN;
4. **Środek transportu** – autocysterna lub inny sprzęt służący do dostarczenia Towaru od Sprzedawcy do Kupującego;

§ 3

Zasady zgłaszania reklamacji

1. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić osobiście w siedzibie Sprzedawcy lub na piśmie na adres siedziby Sprzedawcy, tj. ul. Uniwersytecka 13, 40- 007 Katowice. Reklamacje można również zgłosić w drodze mailowej na adres e-mail: reklamacja@jasolsa.eu.
2. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić przy użyciu formularza reklamacji załączonego do niniejszej Procedury Reklamacyjnej.
3. Zgłoszenie reklamacyjne kierowane do Sprzedawcy powinno być podpisywane przez osobę uprawnioną do reprezentowania Kupującego bądź przez osobę przez niego upoważnioną.
4. Sprzedawca prowadzi rejestr reklamacji i dokonuje wpisu reklamacji do rejestru zgodnie z datą wpływu formularza reklamacyjnego od Kupującego łącznie z niezbędną do rozpatrzenia reklamacji dokumentacją.
5. Niekompletna dokumentacja reklamacyjna powoduje zawieszenie biegu terminu do rozpatrzenia reklamacji, do dnia uzupełnienia dokumentacji.
6. Nieuzupełnienie dokumentacji reklamacyjnej w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia pierwszego powiadomienia Sprzedawcy, skutkuje odrzuceniem reklamacji.

§ 4

Wspólne postanowienia dotyczące reklamacji

1. Reklamowana dostawa Towaru, winna pozostać w stanie nienaruszonym do dyspozycji Sprzedawcy na magazynie Kupującego aż do czasu rozpatrzenia reklamacji. Towar powinien zostać zabezpieczony przed działaniem czynników atmosferycznych. Nie zabezpieczenie odpowiednie Towaru równoznaczne będzie z odrzuceniem reklamacji.
2. Kwestionowany Towar powinien być dostępny w formie nieprzetworzonej, w opakowaniu fabrycznym do dyspozycji Sprzedawcy przez cały czas trwania procesu reklamacyjnego.
3. Sprzedawca może odmówić uwzględnienia reklamacji, w sytuacji gdy Towar został przez Kupującego przetworzony bądź zastosowany niezgodnie z jego przeznaczeniem.
4. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za Towar użyty w sposób niezgodny z jego właściwościami i przeznaczeniem.
5. W przypadku zgłoszenia bezzasadnej reklamacji, wszelkie koszty związane z przeprowadzeniem procesu reklamacyjnego, w tym z tytułu obsługi reklamacyjnej, badań laboratoryjnych, administracyjnych i wszelkie niezbędne koszty poniesione wskutek rozpatrywania reklamacji, pokrywa w całości Kupujący.
6. Zgłoszenie reklamacji tak ilościowej jak i jakościowej Towaru nie wstrzymuje biegu terminu płatności za reklamowy Towar i nie zwalnia Kupującego przed obowiązkiem terminowej zapłaty.

§ 5

Reklamacja ilościowa

1. Kupujący zobowiązany jest przy odbiorze osobistym Towarów (własny środek transportu) od Sprzedawcy do sprawdzenia Towaru, ilości i ewentualnych uszkodzeń opakowania.
2. Kupujący ma obowiązek przy przejęciu Towaru od kuriera sumiennie sprawdzić stan przesyłki (ilości paczek, beczek, palet, nie uszkodzone naklejki firmowe z logiem Sprzedawcy, nie uszkodzone opakowania) zgodnie z listem przewozowym lub dokumentem CMR. Podpisaniem listu przewozowego bądź dokumentu CMR, Kupujący potwierdza, że przesyłka Towaru spełniała wszystkie wymagania ilościowe i w przypadku późniejszej reklamacji odnośnie uszkodzonych opakowań, czy ilości Towaru- nie zostanie przyjęta.
3. Wszelkie odstępstwa ilościowe bądź nieprawidłowości w stanie przesyłki Kupujący ma obowiązek zgłosić Sprzedawcy przy odbiorze osobistym na miejscu, natomiast przy odbiorze od kuriera – wszelkie odstępstwa zgłosić kurierowi i podpisać protokół lub odmówić przyjęcia towaru. Kupujący w celu wykazania odstępstw ilościowych bądź uszkodzeń Towaru zobowiązany jest do sporządzenie fotodokumentacji.
4. W razie wcześniejszego zważenia Towaru przez Sprzedawcę, możliwe jest zważenie Towaru przez Kupującego w celu sprawdzenia ilości Towaru.
5. W celu zgłoszenia reklamacji ilościowej Towaru z uwzględnieniem jego wagi, Kupujący powinien posiadać aktualny atest oraz legalizację wagi elektronicznej wg której zgłoszono reklamację. Reklamacje ilościowe zgłaszane na podstawie pomiarów wagi samochodowej, bądź na podstawie czynnika tzw. licznika nie będą uwzględniane.
6. Dokument ważenia musi zostać podpisany czytelnie przez kierowcę, który dostarczył kwestionowany Towar przez Kupującego, pod rygorem nieważności dokumentu.
7. Dokument ważenia powinien zostać dostarczony Sprzedawcy najpóźniej w terminie 2 dni roboczych od dnia dostawy Towaru do Kupującego.

8. Reklamacja nie może zostać przez Sprzedawcę uznana, jeżeli stwierdzony w dostawie brak mieści się w ramach tolerancji przewidzianej polskimi przepisami oraz normami dla urządzeń i instalacji pomiarowych.
9. Zgłoszenie reklamacji ilościowej powinno nastąpić niezwłocznie po odbiorze towaru, nie później jednak niż w terminie 2 dni od dnia odbioru Towaru, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu odstępowstw ilościowych.

§ 6

Postępowanie w przypadku reklamacji ilościowej:

1. Do reklamacji ilościowej Kupujący powinien załączyć:
 - a) Pisemnie uzupełniony formularz reklamacyjny, zawierający dokładny opis przyczyny reklamacji. Formularz stanowi załącznik do niniejszej Procedury Reklamacyjnej;
 - b) Dane identyfikujące reklamowany Towar:
 - nr i rodzaj dokumentu zakupu,
 - data produkcji,
 - nr partii produkcji,
 - wielkość opakowania,
 - wielkość Dostawy,
 - c) List przewozowy bądź dokument CMR z odnotowanym i poświadczonym faktem braku ilościowego;
 - d) Dokument WZ;
 - e) Dokument ważenia, jeśli ma zastosowanie;
 - f) Dokumenty legalizacyjne urządzeń pomiarowych, jeśli mają zastosowanie;
 - g) Dokumenty legalizacyjne zbiornika, jeśli mają zastosowanie;
 - h) Świadectwo mycia Środka transportu, jeśli ma zastosowanie;
 - i) Fotodokumentację uszkodzonej przesyłki, jeśli ma zastosowanie;
 - j) Inne dokumenty stosownie do okoliczności, jeśli mają zastosowanie.
2. Sprzedawca zobowiązany jest do rozpatrzenia reklamacji z uwzględnieniem dołączonych dokumentów, w terminie 30 dni roboczych od dnia dostarczenia reklamacji do Sprzedawcy.
3. W przypadku uzupełnienia przez Kupującego dokumentacji, w terminie wskazanym w § 3 ust. 6 Procedury Reklamacyjnej, termin 30 dni liczy się od dnia dostarczenia do Sprzedawcy uzupełnionej dokumentacji.
4. O wyniku procesu reklamacyjnego, Kupujący zostanie poinformowany zgodnie ze wskazanym sposobem kontaktu z Kupującym.
5. W przypadku uznania reklamacji ilościowej Sprzedawca, po uzgodnieniu z Kupującym, uzupełnia braki przy kolejnej dostawie bądź dokonuje odpowiedniego obniżenia ceny.

§ 7

Postępowanie w przypadku reklamacji jakościowej

1. Kupujący zobowiązany jest do zbadania dostarczonego Towaru pod względem wad jakościowych w zakresie wad nieukrytych w chwili jego odbioru. Fakt występowania wad jakościowych nieukrytych musi zostać odnotowany w dokumentacji przewozowej bądź dokumentacji CMR z podpisami kierowcy (kuriera) oraz osoby przejmującej Towar.
2. Jeżeli spośród Towarów dostarczonych przez Sprzedawcę tylko niektóre są wadliwe i dają się odłączyć od Towarów wolnych od wad, uprawnienie reklamacyjne Kupującego ogranicza się wyłącznie do Towarów wadliwych.

3. Reklamacja jakościowa możliwa jest w terminie do 2 dni roboczych od daty dostawy towaru do Kupującego.
4. Reklamacja przesłana Sprzedawcy po terminie określonym w § 7 ust. 3 Procedury Reklamacyjnej, nie będzie przez Sprzedawcę uwzględniona.
5. Warunkiem niezbędnym do przystąpienia do rozpatrywania przez Sprzedawcę reklamacji jakościowej jest wykonanie badania jakości Towarów dostarczonych do Kupującego.
6. Pobranie próbek do badań musi odbyć się w obecności uprawnionego przedstawiciela Sprzedawcy, chyba że Sprzedawca wyraził zgodę na samodzielne pobranie próbki przez Kupującego oraz wysyłkę eksportową dokonaną przez Kupującego.
7. W przypadku samodzielnego pobrania próbki przez Kupującego, Kupujący zobowiązany jest niezwłocznie do:
 - a) pobrania co najmniej 1 próbki oleju; próbka musi być pobrana do opakowania, zapewniającego odpowiednie zabezpieczenie próbki i nie narażającego na nadmierne działanie wilgoci i temperatury
 - b) przesłania próbki oleju 500 ml + szczegółowy opis sytuacji (nazwa oleju, nr partii, opis wady)
 - c) sporządzenie protokołu pobrania próbek wraz z podpisami osób biorących w nim udział;
 - d) Sprzedawca może indywidualnie z Kupującym ustalić dodatkowe wymagania niezbędne do samodzielnego pobrania próbki oraz wysłania jej na adres wskazany przez Sprzedawcę.
8. Próbki o których mowa w punkcie § 7 ust. 5-7 powinny zostać zabezpieczone i dostarczone do Sprzedawcy nie później niż w terminie 2 dni roboczych od daty stwierdzenia nieprawidłowości na adres : adres: Centrum Badawczo-Rozwojowe Grupa Jasol S.A., Flukar Sp. z o.o. Ul. Szkolna 15, 47-225 Kędzierzyn Koźle)
9. W przypadku braku dostarczenia próbek przez Kupującego pisemna reklamacji przestaje być uznawana za zgłoszenie reklamacyjne.
10. Jeżeli Kupujący mimo wątpliwości, co do jakości Towaru, dokona jego dalszej obróbki, konsekwencje takiego działania ponosi wyłącznie Kupujący.
11. W razie jakichkolwiek wątpliwości bądź stwierdzenia niezgodności jakościowej produktów z dokumentem odniesienia, Kupujący powinien niezwłocznie przekazać Towar do analizy i nie rozpoczynać lub natychmiast zaprzestać jego dalszego przetwarzania.
12. Próbki o których mowa w punkcie 5-7 niniejszego paragrafu podlegają wewnętrznym badaniom laboratoryjnym Sprzedawcy pod kątem zgodności z Polskimi Normami, a także próbkami retencyjnymi znajdującymi się w laboratorium Sprzedawcy.
13. W przypadku kwestionowania przez Kupującego wyników badań przeprowadzonych przez Sprzedawcę oraz sposobu rozpatrzenia reklamacji, Strony mogą poddać próbę badaniu we wskazanym przez obie strony niezależnym akredytowanym laboratorium zewnętrznym.
14. Wyniki badań akredytowanego laboratorium zewnętrznego stanowią podstawę do uznania bądź odrzucenia reklamacji jakościowej Odbiorcy.
15. W przypadku odbioru Towaru przy pomocy własnych środków transportu Kupującego, Kupujący po stwierdzeniu, że dany Towar nie spełnia wymagań jakościowych jest zobowiązany pozostawić Towar w autocysternie i niezwłocznie nie później niż w terminie 2 dni od dnia odebrania Towaru poinformować o zastrzeżeniach Sprzedawcę, pod rygorem utraty uprawnień z tytułu reklamacji.
16. W terminie 30 dni roboczych od daty wpływu pisemnej reklamacji i próbek o których mowa w punkcie 5-7 niniejszego paragrafu, Sprzedawca jest zobowiązany do przedstawienia Kupującemu na piśmie swojego stanowiska odnośnie sposobu załatwienia reklamacji przy czym ostateczny termin zakończenia procedury reklamacyjnej uzależniony jest od stopnia skomplikowania sprawy, w tym terminu ewentualnego wykonania badań przez akredytowane laboratorium zewnętrzne.
17. W przypadku wykrycia wad jakościowych w trakcie eksploatacji Towaru, po zalaniu go do urządzenia, tryb postępowania będzie ustalany indywidualnie.

§ 8

Uznanie reklamacji jakościowej za zasadną

1. Jeśli reklamacja jest zasadna Sprzedawca ponosi koszty badań wykonywanych przez akredytowane laboratorium zewnętrzne.
2. Dalszy tryb postępowania zostanie ustalony przez Sprzedawcę z Kupującym w drodze polubownej z uwzględnieniem poniższych wariantów postępowania z Towarem:
 - a) Wadliwy towar zostaje zwrócony do Sprzedawcy – w takim wypadku Sprzedawca pokrywa koszty transportu oraz dokonuje zwrotu zapłaconej przez Kupującego kwoty za zwróconą dostawę lub jej część;
 - b) Wadliwy towar zostaje zwrócony do Sprzedawcy, a Sprzedawca w zamian dostarcza nową partię towaru odpowiadającego parametrom jakościowymi, koszty transportu pokrywa Sprzedawca;
 - c) Jeżeli to możliwe wadliwy towar zostaje przekwalifikowany na towar o niższej jakości i cenie – w takim wypadku Sprzedawca obniża odpowiednio cenę Towaru.
3. Załatwienie reklamacji w wyżej opisany sposób wyklucza możliwość domagania się dalszych rekompensat.
4. W przypadku braku wyboru formy załatwienia reklamacji w drodze polubownej Sprzedawca proponuje Kupującemu na piśmie tryb postępowania z reklamowanym Towarem wraz z jednoznaczną informacją o zamknięciu postępowania reklamacyjnego.
5. Brak odpowiedzi Kupującego w terminie 14 dni kalendarzowych od daty wysłania informacji o której mowa w punkcie 4 niniejszego paragrafu, oznacza zgodę na zaproponowane przez Sprzedawcę warunki rozpatrzenia reklamacji

§ 9

Uznanie reklamacji za niezasadną

1. W przypadku nie uznania reklamacji za zasadną koszt badania wykonanego przez akredytowane laboratorium zewnętrzne oraz wszystkie inne koszty poniesione przez Sprzedawcę w związku z procesem reklamacyjnym ponosi Kupujący.
2. W terminie 14 dni od uzyskania wyników badań Kupujący jest informowany w formie pisemnej o zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

§ 10

Dane Osobowe

1. Sprzedawca informuje, że - zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych):
 - 1) podmiotami przetwarzającymi przekazanych w ramach realizacji umowy sprzedaży danych osobowych są spółki grupy kapitałowej JASOL Spółka Akcyjna, tj. Flukar Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, Rafineria w Jaśle Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, Espadon Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, Eko Trade Organizacja Odzysku Opakowań Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach - dane kontaktowe - Flukar Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Uniwersytecka 13, 40-007 Katowice; rodo@jasolsa.eu;

- 2) dane osobowe przetwarzane będą w związku z wykonywaniem umowy oraz w związku z obowiązkami prawnymi ciążącymi na administratorze - zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i c ww. rozporządzenia;
- 3) podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne w celu realizacji umowy sprzedaży;
- 4) dane nie będą przetwarzane w innych celach, nie będą również używane do profilowania;
- 5) dane osobowe mogą być przekazywane do podmiotów lub organów upoważnionych na podstawie przepisów prawa, podmiotów lub organów, którym przekazanie danych jest konieczne dla wykonania określonej czynności. Administrator może także powierzać dane innym podmiotom, które wspierają działalność firmy, np. obsługa informatyczna, księgowość, prawną itp. Dane osobowe zostaną usunięte niezwłocznie po wygaśnięciu roszczeń Stron lub po wygaśnięciu obowiązku ich przechowywania określonego przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego;
- 6) dane osobowe przechowywane są wyłącznie na terenie EOG;
- 7) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu;
- 8) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Sprzedający zastrzega sobie prawo do dokonania zmian w Procedurze Reklamacyjnej.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Procedurze Reklamacyjnej mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

FORMULARZ REKLAMACJI (zał. nr. 1)

ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJE					
IMIĘ		NAZWISKO			
FIRMA					
ADRES	Ulica	Nr domu	Nr lokalu	Kod pocztowy	Miejscowość
DANE KONTAKTOWE	Tel. Stacjonarny	Tel. Komórkowy	Adres email	Faks	Osoba do kontaktu

PRZEDMIOT REKLAMACJI	
NAZWA TOWARU	
DATA DOSTAWY	
ILOŚĆ TOWARU	
DOKUMENTY DOSTAWY	
OPIS REKLAMACJI	

PODPISY				
MIEJSCOWOŚĆ	DATA	IMIĘ	NAZWISKO	PODPIS ZGŁASZAJĄCEGO

Sprzedawca informuje, że - zgodnie z art. 13 ust. 1 i ust. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych): 1) podmiotami przetwarzającymi przekazanych w ramach realizacji umowy sprzedaży danych osobowych są spółki grupy kapitałowej JASOL Spółka Akcyjna, tj. Flukar Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, Rafineria w Jasle Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, Espadon Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, Eko Trade Organizacja Odzysku Opakowań Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach - dane kontaktowe - Flukar Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Uniwersytecka 13, 40-007 Katowice; rodo@jasolsa.eu; 2) dane osobowe przetwarzane będą w związku z wykonywaniem umowy oraz w związku z obowiązkami prawnymi ciążyącymi na administratorze - zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i c ww. rozporządzenia; 3) podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale konieczne w celu realizacji umowy sprzedaży; 4) dane nie będą przetwarzane w innych celach, nie będą również używane do profilowania; 5) dane osobowe mogą być przekazywane do podmiotów lub organów upoważnionych na podstawie przepisów prawa, podmiotów lub organów, którym przekazanie danych jest konieczne dla wykonania określonej czynności. Administrator może także powierzać dane innym podmiotom, które wspierają działalność firmy, np. obsługa informatyczna, księgowa, prawna itp. Dane osobowe zostaną usunięte niezwłocznie po wygaśnięciu roszczeń Stron lub po wygaśnięciu obowiązku ich przechowywania określonego przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego; 6) dane osobowe przechowywane są wyłącznie na terenie EOG; 7) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu; 8) osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r