

Reklamační Řád společnosti ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o.

1. Obdržení reklamace

- 1.1. Reklamace bude nahlášena/předána zaměstnanci ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o.
- 1.2. Reklamace, týkající se množství dodávaného produktu, je možné podat do 7 dnů ode dne odeslání produktu zákazníkovi.
- 1.3. Reklamace kvality produktu je možné podat do 21 pracovních dnů ode dne odeslání produktu zákazníkovi.
- 1.4. Zákazník je povinen podat reklamaci písemně. Je také možné podat reklamaci telefonicky. Zaměstnanec společnosti ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. je povinen zaevidovat reklamaci zákazníka do knihy stížností s datem, kdy obdržel písemnou nebo telefonickou reklamaci, a informovat osobu uplatňující stížnost o nutnosti potvrdit telefonické oznámení písemně, a to nejpozději do 14 dnů ode dne podání stížnosti.
- 1.5. Pokud nebude stížnost písemně potvrzena do 14 dnů po telefonickém podání stížnosti, pak bude tato informace zanesena do knihy stížností a oznámení nebude nadále považováno za reklamaci.

2. Postup v případě reklamace kvality

- 2.1. Do 21 dnů ode dne, kdy Zákazník podá písemnou reklamaci kvality, je společnost ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. povinna doručit Zákazníkovi předběžný návrh na vyřízení reklamace, přičemž konečný termín vyřízení reklamace záleží na složitosti případu a na datu provedení arbitrážní zkoušky.
- 2.2. Pokud Zákazník, i přes pochybnosti o kvalitě produktu, tento produkt dále zpracovává, nenese společnost ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. odpovědnost za důsledky této činnosti.
- 2.3. Pokud existují pochybnosti nebo stížnosti na to, že kvalita produktu neodpovídá referenčnímu dokumentu, je Zákazník povinen okamžitě předat produkt k analýze a nezačínat, nebo okamžitě ukončit jeho další zpracování.
- 2.4. Aby bylo možné zahájit vyhodnocení oprávněnosti reklamace kvality, je nutné splnit současně 3 podmínky:
 - Zákazník je povinen odebrat nejméně 4 kontrolní vzorky před vykládkou produktu z dopravního prostředku;
 - vzorky musí být odebrány v přítomnosti zástupce laboratoře Zákazníka nebo zástupce jiné laboratoře a zástupce Výrobce nebo jeho představitele;
 - vystavit protokoly o odebrání vzorků v souladu s ČSN-EN 58 a opatřit je podpisy osob, které se odebrání vzorků zúčastnily.
- 2.5. V případě, že laboratoř Zákazníka zjistí, že produkt není v souladu s parametry produktu uvedenými v referenčním dokumentu, je Zákazník povinen uvést tento specifický parametr/parametry v oznámení o podání stížnosti.
- 2.6. Se vzorky odebranými Zákazníkem podle protokolu před vykládkou produktu z dopravního prostředku bude provedena arbitrážní zkouška. Jeden vzorek bude předán laboratoři společnosti ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o., druhý bude zaslán na žádost a náklady Zákazníka k arbitrážní zkoušce v akreditované laboratoři. Na základě výsledků laboratorních testů společnost ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. uzná nebo odmítne reklamaci kvality.
- 2.7. Uznání reklamace jako opodstatněné:
 - 2.7.1. V případě, že bude reklamace uznána jako opodstatněná budou náklady na provedené testování v akreditované laboratoři přefakturovány společnosti ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o., která je uhradí. Produkt může být dále zpracováván pouze na základě rozhodnutí Výrobce:
 - 2.7.2. Společnost ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. písemně navrhne Zákazníkovi další postup ohledně produktu a společně s tímto postupem zašle jasné informace o postupu reklamace.
 - 2.7.3. Pokud Zákazník neodpoví do 30 dnů ode dne, kdy společnost ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. zaslala informace, pak se má za to, že podmínky, které navrhuje ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o., byly přijaty.
- 2.8. Uznání reklamace jako neopodstatněné:
 - 2.8.1. V případě, že bude reklamace uznána jako neopodstatněná, pak veškeré náklady na testování provedené v akreditované laboratoři uhradí Zákazník. Do 14 dnů od obdržení výsledků arbitrážní zkoušky bude Zákazník písemně vyrozuměn o výsledku reklamace.
- 2.9. Nepřijetí výsledků laboratorních zkoušek ze strany Zákazníka.
 - 2.9.1. Pokud Zákazník nesouhlasí s výsledky laboratorních zkoušek a vlastní zabezpečený dodatečný vzorek reklamovaného produktu, může na vlastní náklady provést dodatečnou zkoušku v externí akreditované laboratoři. Akreditovaná laboratoř pro provedení zkoušky bude vybrána po dohodě se společností ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o..
 - 2.9.2. V závislosti na výsledcích arbitrážních zkoušek se bude dále postupovat v souladu odstavcem 2.7 nebo odstavcem 2.8.

3. Postup v případě reklamace množství

- 3.1. Vyhodnocení oprávněnosti reklamace množství provede zaměstnanec společnosti ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. na základě dodacích dokumentů, záznamů výrobních závodů (plnění) a dokumentu o vážení vyhotoveném v prostorách Zákazníka, který k tomu použil účinné zařízení, které vyhovuje současným normám. Dokument o vážení vyhotovený v prostorách Zákazníka musí obsahovat čitelný podpis řidiče, který přivezl předmětnou várku asfaltu, v opačném případě je dokument neplatný.
- 3.2. Dokument o vážení, uvedený v odstavci 3.1, musí být doručen do společnosti ORLEN Asphalt Česká republika s.r.o. nejpozději do 14 dnů od data, kdy dojde k rozporu.
- 3.3. Do 21 dnů ode dne obdržení písemné reklamace a dokumentu o vážení, uvedeného v odstavci 3.1, bude Zákazník písemně vyrozuměn o tom, zda byla reklamace množství přijata nebo zamítnuta.

4. Ustanovení, týkající se rozhodčího nebo soudního řízení v případě sporu a potřeby uhrazení platby, jsou uvedeny v obchodní dohodě.

5. Referenční dokumenty

- 5.1. ČSN-EN 58 Silniční asfalt a bitumenová pojiva – Odběr vzorků bitumenových pojiv.
- 5.2. ČSN-EN ISO/IEC Všeobecné požadavky na způsobilost zkušebních a kalibračních laboratoří.