	Strona 1 / 6	
	Regulamin reklamacji FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie	
Egzemplarz: 01	Obowiązuje od: 13.07.2015 r.	Wydanie: 2

1. Cel

Celem regulaminu jest wskazanie zasad składania i rozpatrywania Reklamacji w Spółce.

2. Zakres obowiązywania

Regulamin jest wewnętrznym dokumentem Spółki i obowiązuje wszystkich Klientów Spółki, z którymi nie zostały podpisane indywidualnie umowy regulujące warunki rozpatrywania Reklamacji.

3. Kompetencje i odpowiedzialność

- 3.1.** Reklamujący jest zobowiązany do zgłaszania Reklamacji Producentowi według zasad ustalonych w niniejszym regulaminie.
- 3.2.** Producent jest zobowiązany do przyjęcia Reklamacji oraz poinformowania Reklamującego o sposobie jej rozpatrzenia.
- 3.3.** Za przyjęcie i rozpatrzenie Reklamacji jakościowych i Reklamacji ilościowych odpowiada Dział Zapewnienia Jakości Producenta.
- 3.4.** Za przyjęcie i rozpatrzenie Reklamacji cenowych odpowiada Dział Handlowy Producenta.
- 3.5.** Opiekun Klienta oraz pracownik Działu Zapewnienia Jakości Producenta mają obowiązek na bieżąco informować Reklamującego o przebiegu procesu reklamacyjnego.
- 3.6.** Opiekun Klienta po otrzymaniu od Reklamującego zgłoszenia reklamacyjnego ma obowiązek bezzwłocznie, najpóźniej następnego dnia roboczego, przekazać je do Działu Zapewnienia Jakości Producenta.
- 3.7.** Za przekazanie Reklamującemu informacji o uznaniu bądź nie uznaniu Reklamacji odpowiada pracownik Działu Zapewnienia Jakości Producenta oraz Opiekun Klienta.


Opracowanie jest własnością FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. i nie może być reprodukowane i udostępniane osobom trzecim w całości lub części bez pisemnej zgody właściciela

QF-Z1-01-01-05

Rewizja: 1 z dnia
11.06.2012.

\\192.168.10.206\dokumentacjaszj\QF\Z1

Kopia nienadzorowana.

	Strona 2 / 6	
	Regulamin reklamacji FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie	
Egzemplarz: 01	Obowiązuje od: 13.07.2015 r.	Wydanie: 2

4. Opis postępowania

4.1. Przyjęcie zgłoszenia reklamacyjnego

4.1.1. Termin składania Reklamacji - Reklamacja może być wniesiona w ciągu:

- a) 24 miesiące od Daty sprzedaży produktu - w przypadku Reklamacji jakościowej dotyczącej Wad ukrytych oraz Wad jawnych, dla produktu wyselekcjonowanego z partii towaru;
- b) 30 dni od Daty sprzedaży - dotyczy Reklamacji jakościowej dla całej partii zakupionego towaru;
- c) 3 dni robocze - w przypadku Reklamacji ilościowej, licząc od daty otrzymania towaru.

4.1.2. Reklamacje zgłoszone po upływie terminu wskazanego w poprzednim punkcie nie będą uwzględniane.

4.1.3. Reklamujący jest zobowiązany złożyć Reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu wady produktu i/lub usługi.

4.1.4. Miejsce składania Reklamacji: drogą elektroniczną na adres reklamacje@fam-to.pl lub u Opiekuna Klienta; bądź też pisemnie na adres FAM - Technika Odlewnicza Sp. z o.o., ul. Polna 8, PL 86-200 Chełmno.

4.1.5. W przypadku, gdy Klient dokonał zakupu produktów Producenta u Dystrybutora, Reklamację należy złożyć w miejscu, w którym dokonano zakupu. Dystrybutor, który jest w tym przypadku Reklamującym, jest zobowiązany niezwłocznie dostarczyć do Producenta produkt objęty Reklamacją Klienta.

4.1.6. Reklamujący dostarcza produkt objęty Reklamacją do siedziby na własny koszt lub uzgadnia indywidualnie dla każdego zgłoszenia reklamacyjnego zasady przesłania produktu objętego Reklamacją.

4.1.7. Treść zgłoszenia reklamacyjnego – Reklamacja powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej na formularzu Reklamacji „Zgłoszenie Reklamacji”, który dostępny jest: na stronie internetowej www.fam-to.pl, u Opiekunów Klienta, w siedzibach Dystrybutorów.

4.1.8. Do formularza Reklamacji należy dołączyć kopię dokumentów potwierdzających zasadność Reklamacji:

- a) faktura potwierdzająca zakup produktu objętego Reklamacją u Producenta;
- b) potwierdzenie kosztów poniesionych przez Klienta z tytułu wady produktu;


Opracowanie jest własnością FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. i nie może być reprodukowane i udostępniane osobom trzecim w całości lub części bez pisemnej zgody właściciela

QF-Z1-01-01-05

Rewizja: 1 z dnia
11.06.2012.

\\192.168.10.206\dokumentacjaszj\QF\Z1

Kopia nienadzorowana.

	Strona 3 / 6	
	Regulamin reklamacji FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie	
Exemplarz: 01	Obowiązuje od: 13.07.2015 r.	Wydanie: 2

- c) zdjęcia wad produktu, w przypadku braku zwrotu towaru.
- 4.1.9. W przypadku, gdy Reklamacja dotyczy towaru uszkodzonego podczas transportu, do zgłoszenia reklamacyjnego musi być dołączony protokół spedytora potwierdzający naruszenie przesyłki w trakcie transportu.
- 4.1.10. W przypadku nie dołączenia do zgłoszenia reklamacyjnego niezbędnych dokumentów, potwierdzających zasadność Reklamacji, Reklamujący ma prawo dostarczyć je w ciągu 14 dni roboczych od dnia dostarczenia produktu objętego Reklamacją do siedziby Producenta. Niedostarczenie tych dokumentów powoduje, że Reklamacja zostanie uznana za niezasadną.
- 4.1.11. Termin przyjęcia Reklamacji – za termin przyjęcia Reklamacji uznaje się dzień, w którym pełna dokumentacja zostanie dostarczona do siedziby Producenta.

4.2. Rozpatrzenie Reklamacji przez Producenta

- 4.2.1. Producent zobowiązuje się rozpatrzyć Reklamację w ciągu 14 dni od terminu przyjęcia Reklamacji.
- 4.2.2. W przypadku, gdy udzielenie odpowiedzi na Reklamację w terminie zgodnym z poprzednim punktem jest niemożliwe, a ustalenie przyczyny wymaga zasięgnięcia opinii niezależnego eksperta lub wykonania badań w niezależnym laboratorium; Producent informuje Reklamującego w ciągu 14 dni od terminu przyjęcia Reklamacji o niemożności udzielenia odpowiedzi na Reklamację, podając przyczynę zwłoki oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 30 dni roboczych od terminu przyjęcia Reklamacji.
- 4.2.3. Producent może uznać, odrzucić lub częściowo uznać zasadność Reklamacji.
- 4.2.4. Producent udziela odpowiedzi na Reklamację w formie pisemnej na formularzu reklamacji QF-W6-01-02-01 lub innej formie, jeżeli formularz reklamacji nie został dołączony.
- 4.2.5. Za termin odpowiedzi na Reklamację uznaje się dzień wysłania odpowiedzi przez Producenta.
- 4.2.6. W przypadku odrzucenia zasadności Reklamacji przez Producenta, Reklamujący może w ciągu 30 dni od terminu odpowiedzi na Reklamację odebrać produkt objęty Reklamacją od Producenta. Producent w okresie 30 dni od terminu odpowiedzi na Reklamację zobowiązany jest na życzenie Reklamującego wysłać mu produkt objęty Reklamacją na koszt Reklamującego. W przypadku nieodebrania produktu objętego


Opracowanie jest własnością FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. i nie może być reprodukowane i udostępniane osobom trzecim w całości lub części bez pisemnej zgody właściciela

QF-Z1-01-01-05

Rewizja: 1 z dnia
11.06.2012.

\\192.168.10.206\dokumentacjaszj\QF\Z1

Kopia nienadzorowana.

	Strona 4 / 6	
	Regulamin reklamacji FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie	
Egzemplarz: 01	Obowiązuje od: 13.07.2015 r.	Wydanie: 2

reklamą w wyznaczonym terminie, Producent ma prawo złomować produkt objęty Reklamacją.

4.2.7. Reklamacji nie podlega towar, który posiada:

- a) przekroczony okres gwarancji, określony w pkt 4.4;
- b) uszkodzenia mechaniczne (nie dotyczy Reklamacji opisanych w pkt 4.1.9. oraz uszkodzeń oryginalnego towaru);
- c) uszkodzenia wynikające z naturalnego zużycia po przekroczeniu okresu gwarancji;
- d) Różnica odcieni powłok oraz surowych odlewów wizualnie nieznacznie odbiegające od oryginału;
- e) uszkodzenia wynikające z zastosowania niewłaściwego w stosunku do przeznaczenia;
- f) ślady samodzielnych napraw;
- g) cechy Towaru przetworzonego.

4.2.8. Wraz z decyzją o uznaniu Reklamacji za zasadną, Producent informuje Reklamującego o sposobie załatwienia Reklamacji, o ile nie jest to przedmiotem odrębnych uzgodnień pomiędzy stronami, z zastrzeżeniem pkt 4.5.

4.3. Odwołanie od decyzji w sprawie Reklamacji

4.3.1. Reklamującemu przysługuje prawo odwołania się od decyzji Producenta w sprawie Reklamacji, w terminie 14 dni roboczych od dnia doręczenia pisma z odpowiedzią na Reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie zostaje odrzucone.

4.3.2. Odwołanie należy złożyć w sposób określony w pkt 4.1.4.

4.4. Naprawa, wymiana i serwis

4.4.1. Naprawa i wymiana produktów z tytułu uznanej reklamacji wykonywane są bezpłatnie.

4.4.2. Naprawa, wymiana produktów wykonywane są w terminie indywidualnie uzgodnionym z Reklamującym.

4.4.3. W przypadku uznania lub częściowego uznania zasadności Reklamacji, Producent zobowiązany jest do naprawy lub wymiany produktu i dostarczenia go na własny koszt Reklamującemu.

4.4.4. W przypadku braku możliwości wymiany produktu przez Producenta jest on zobowiązany do:


Opracowanie jest własnością FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. i nie może być reprodukowane i udostępniane osobom trzecim w całości lub części bez pisemnej zgody właściciela

QF-Z1-01-01-05

Rewizja: 1 z dnia
11.06.2012.

\\192.168.10.206\dokumentacjaszj\QF\Z1

Kopia nienadzorowana.

	Strona 5 / 6	
	Regulamin reklamacji FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie	
Egzemplarz: 01	Obowiązuje od: 13.07.2015 r.	Wydanie: 2

- a) wystawienia korekty faktury na korzyść Reklamującego lub
- b) udzielenia kompensaty w postaci innego produktu o wartości równoznacznej z wartością produktu objętego Reklamacją.

4.5. Zwroty zakupionych towarów

- 4.5.1. Towar zgodny jakościowo i wyprodukowany zgodnie z zamówieniem Klienta nie podlega zwrotowi.
- 4.5.2. Towar zwrócony do siedziby Producenta, noszący ślady uszkodzeń mechanicznych lub ślady użytkowania nie podlega zwrotowi, o ile nie jest to Reklamacja związana z ujawnieniem się Wady ukrytej.

5. Definicje

- 5.1. Data sprzedaży** - dzień wystawienia faktury przez Producenta;
- 5.2. Dystrybutor** - pośrednik działający we własnym imieniu i na własny rachunek, współpracujący na zasadzie wyłączności produktowej lub geograficznej z Producentem na podstawie długookresowych umów; przedsiębiorstwo hurtowe lub detaliczne dysponujące własną siecią sprzedaży.
- 5.3. Klient** - osoba fizyczna lub prawna, będąca przedsiębiorcą w rozumieniu odpowiednich przepisów albo jednostka organizacyjna, posiadająca zdolność zaciągania praw i zobowiązań we własnym imieniu;
- 5.4. Opiekun Klienta** - pracownik Działu Handlowego Producenta odpowiedzialny za bieżącą współpracę handlową z Klientem;
- 5.5. Producent** - FAM Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie;
- 5.6. Reklamacja** - żądanie Reklamującego skierowane do Producenta w związku z niezadowolającą jakością towaru i/lub usługi albo niezgodnością ilościową lub cenową sprzedanego towaru i/lub usługi;

Opracowanie jest własnością FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. i nie może być reprodukowane i udostępniane osobom trzecim w całości lub części bez pisemnej zgody właściciela

QF-Z1-01-01-05

Rewizja: 1 z dnia
11.06.2012.

\\192.168.10.206\dokumentacjaszj\QF\Z1

Kopia nienadzorowana.

	Strona 6 / 6	
	Regulamin reklamacji FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie	
Egzemplarz: 01	Obowiązuje od: 13.07.2015 r.	Wydanie: 2

- 5.7. Reklamacja cenowa** - Reklamacja dotycząca niezgodności cenowej pomiędzy dokumentem sprzedaży wystawionym przez Producenta a cennikiem ustalonym z Klientem;
- 5.8. Reklamacja ilościowa** - Reklamacja dotycząca produktu dostarczonego przez Producenta w ilości niezgodnej z ilością ujętą na zamówieniu Klienta lub na dokumencie WZ Producenta dołączonym do dostawy;
- 5.9. Reklamacja jakościowa** - Reklamacja dotycząca produktu dostarczonego przez Producenta z parametrami jakościowymi niezgodnymi z zamówieniem Klienta;
- 5.10. Reklamujący** - podmiot (Klient lub Dystrybutor) składający Reklamację;
- 5.11. Różnica odcieni** - różnica wynikająca z różnych dostaw użytego materiału lub różnych partii produkcyjnych tego samego asortymentu;
- 5.12. Spółka** - FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. w Chełmnie;
- 5.13. Towar przetworzony** - produkt, który został poddany dalszej obróbce wtórnej po dostarczeniu przez Producenta;
- 5.14. Wada jawna** - wada, która może być stwierdzona po dokładnym obejrzeniu produktu;
- 5.15. Wada ukryta** - wada, która ujawnia się podczas właściwego użytkowania produktu;

Opracowanie jest własnością FAM – Technika Odlewnicza Sp. z o.o. i nie może być reprodukowane i udostępniane osobom trzecim w całości lub części bez pisemnej zgody właściciela

QF-Z1-01-01-05

Rewizja: 1 z dnia
11.06.2012.

\\192.168.10.206\dokumentacjaszj\QF\Z1

Kopia nienadzorowana.