



OGÓLNE WARUNKI ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Gwarancji (OWG) mają zastosowanie o wszelkich umów, których stroną jest firma *Oring-Gumy* z siedzibą w Szczecinie, zwana dalej Sprzedającym a jej Kontrahentami zwanymi dalej Kupującymi.
2. Niniejsze OWG są załącznikiem do Ogólnych Warunków Sprzedaży i stanowią jego integralną część.
3. Niniejsze warunki i obowiązujące regulacje/regulaminy można pobrać ze strony Sprzedającego:
<https://www.oring.pl/dokumenty.php>

II. Odpowiedzialność za wady

1. Sprzedający gwarantuje własności użytkowe wykonywanych wyrobów spełniające wymagania techniczne określone w normach lub warunkach technicznych dotyczących przedmiotowej dostawy oraz ich wykonanie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawnymi.
2. Sprzedający nie bierze odpowiedzialności za własności użytkowe wyrobów wykonanych w oparciu o specyfikację dostarczoną przez Klienta lub pomiaru dokonanego na zużytych wzorach dostarczonych przez Kupującego. W takim przypadku Sprzedający nie bierze odpowiedzialności za właściwości funkcjonalne i użytkowe wyrobu.
3. W przypadku wystąpienia wady wyrobu, Kupujący zobowiązany jest dokonać pisemnego zgłoszenia reklamacyjnego zgodnie z punktem III. *Zgłaszanie i rozpatrywanie reklamacji*.
4. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za wady będące wynikiem: niewłaściwego magazynowania przez Kupującego, niewłaściwego montażu oraz stosowania wyrobów niezgodnie z ich przeznaczeniem, ogólnie przyjętymi standardami oraz informacjami przekazanymi Kupującemu przez Sprzedającego.
5. Stwierdzenie wad wyrobu, czy rozpoczęcie procedury reklamacyjnej przez Kupującego nie zwalnia go z obowiązku zapłaty za dostarczony wyrób lub wykonanie usługi.
6. Kupujący jest zobowiązany do należytego sprawdzenia dostarczonego wyrobu pod względem ilościowym, jakościowym oraz w zakresie wad nieukrytych niezwłocznie po otrzymaniu wyrobu.
7. Jeżeli Kupujący nie stwierdzi wadliwości wyrobów objętych dostawą przy ich odbiorze wskutek zaniechania kontroli lub niezachowania należytej staranności przy dokonaniu kontroli wyrobów, jego żądanie usunięcia wad zostaje wyłączone.

III. Zgłaszanie i rozpatrywanie reklamacji

1. Zgłoszenia reklamacji Sprzedający przyjmuje w formie pisemnej. Warunkiem terminowego i rzetelnego rozpatrzenia reklamacji jest wypełnienie formularza *Zgłoszenie reklamacji* udostępnionego w siedzibie Sprzedającego lub na stronie: <https://www.oring.pl/dokumenty.php>.
2. Formularz *Zgłoszenie reklamacji* może zostać dostarczony osobiście do siedziby Firmy, przesłany na adres mailowy produkcja@oring.pl lub listem poleconym.
3. Sprzedający przyjmuje zgłoszenia reklamacyjne również w innej formie. Zgłoszenia, które zostaną złożone w innej formie niż wskazana w punkcie III.1 mogą skutkować znaczącym wydłużeniem terminu rozpatrywania.
4. W każdym przypadku reklamacji podstawą jej uznania lub nieuznania jest odpowiednia dokumentacja: pisemne zgłoszenie, opinia specjalistów, protokół reklamacyjny,

dokumentacja zdjęciowa, protokoły z badań, ewentualne ekspertyzy zewnętrzne oraz inne wyniki z potrzeb.

5. Reklamacje ilościowe muszą być zgłaszane przy odbiorze lub dostawie wyrobu/wyrobów, w przypadku dostawy za pośrednictwem .
6. Reklamacje jakościowe dotyczące wad innych niż ukryte muszą być zgłaszane nie później niż w terminie 3 dni roboczych od daty dostawy, a reklamacje z tytułu wad ukrytych, tj. wad, których Kupujący nie mógł ujawnić z chwilą przyjęcia wyrobu, muszą być zgłaszane niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 3 dni od ujawnienia wady wykrytej.
7. Sprzedający po otrzymaniu zgłoszenia nadaje numer identyfikacyjny zgłoszeniu oraz potwierdza przyjęcie zgłoszenia w terminie 2 dni roboczych od wpłynięcia reklamacji.
8. Kupujący zobowiązany jest do udostępnienia wszystkich danych umożliwiających prawidłowe rozpatrzenie reklamacji, w tym przekazania wszystkich danych umożliwiających identyfikację wyrobu, a na żądanie Sprzedającego umożliwienia dostępu do miejsca reklamacji i zorganizowania miejsca naprawy.
9. Dane umożliwiający prawidłowe rozpatrzenie reklamacji obejmują: zgłoszenie reklamacji, faktura dokumentująca zakup, nr listu przewozowego, oraz dowody potwierdzające zasadność reklamacji (np. protokoły pomiarów Kupującego – wraz z dokumentacją fotograficzną i opisem sposobu przeprowadzenia pomiarów, dokumentację techniczną jeśli wg takiej produkt był wykonywany, normę na jaka powołuje się klient), zdjęcia przedstawiające aktualny stan reklamowanych wyrobów, ewentualne ekspertyzy, etc.
10. Zgłoszenie powinno zawierać opis wady i zostać poparte odpowiednimi dowodami.
11. W każdym przypadku zidentyfikowania wad ewentualny montaż wyrobu powinien być zaniechany.
12. Jeżeli tylko część wyrobów jest wadliwa, wymianie podlega tylko ta część.
13. Sprzedający odmówi uwzględnienia reklamacji, gdy wyrób został niewłaściwie zamontowany, zastosowany lub magazynowany przez Kupującego.
14. W terminie do 14 dni od daty potwierdzenia wpłynięcia reklamacji, Sprzedający poinformuje Kupującego o uwzględnieniu lub nie zgłoszonej reklamacji. Ewentualne zastrzeżenia do przesłanego stanowiska Sprzedającego, Kupujący zobowiązany jest zgłosić na piśmie nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania pisma od Sprzedającego pod rygorem uznania, że Kupujący akceptuje stanowisko Sprzedającego.
15. W przypadku uznania zgłoszenia reklamacyjnego za zasadne Sprzedający według własnego wyboru: usunie wadę lub dostarczy Kupującemu nowy wyrób wolny od wad lub obniży ceny lub zwróci Kupującemu transakcję (odstąpienie od umowy sprzedaży).
16. W sytuacji, gdy z przyczyn niezależnych od Sprzedającego wymiana lub naprawa wyrobu jest niemożliwa albo byłaby związana z niewspółmiernymi w stosunku do wartości wadliwego wyrobu kosztami, wówczas sprzedający dokona korekty faktury zakupu o wartość wadliwego wyrobu.
17. Sprzedający zastrzega sobie prawo wydłużenia terminu załatwienia reklamacji, jeśli z przyczyn niezależnych od Sprzedającego, jego zachowanie jest niemożliwe.

IV. Koszty reklamacji

1. W przypadku ustalenia, że zgłoszenie reklamacyjne jest nieuzasadnione Sprzedający może obciążyć Kupującego



kosztami związanymi z weryfikacją zgłoszenia – przeprowadzenia kontroli jakości, transportu w tym kosztami dojazdu, noclegów i pracy osób rozpatrujących reklamację oraz innymi niewymienionymi a koniecznymi kosztami przy rozpatrywaniu reklamacji.

2. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za straty i utracone korzyści Kupującego wynikające z faktu złożenia i uwzględnienia reklamacji a całkowitą odpowiedzialność określa pkt. VI.
3. Ekspertyzy wykonane bez zgody Sprzedającego są wykonywane na ryzyko i koszt Kupującego.

V. Wyłączenie gwarancji

1. Uszkodzenie lub usunięcie danych identyfikujących wyrób może spowodować nieuznanie gwarancji.
2. Gwarancji nie podlegają uszkodzenia mechaniczne powstałe z winy Kupującego, np. w wyniku niewłaściwego montażu, magazynowania, transportowania.
3. Gwarancji nie podlegają wyroby samowolnie naprawiane przez Kupującego lub niewłaściwie eksploatowane.
4. Dodatkowo gwarancji nie podlegają uszkodzenia spowodowane przez medium, do którego materiał użyty do produkcji wyrobu, nie został przeznaczony wg specyfikacji producenta.
5. Sprzedający nie odpowiada za szkody wynikłe ze zwłoki w zgłoszeniu wady przez Kupującego.

VI. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Sprzedający odpowiada za szkody na osobie, wyłącznie w sytuacji gdy zostanie udowodnione, że szkoda wynikła z błędu lub braku należytej staranności ze strony Sprzedającego lub osób za które Sprzedający ponosi odpowiedzialność.
2. Sprzedający odpowiada za szkodę w nieruchomościach, majątku ruchomym wyłącznie w sytuacji gdy zostanie udowodnione, że szkoda wynikła z rażącego niedbalstwa ze strony Sprzedającego lub osób za które Sprzedający ponosi odpowiedzialność.
3. W zakresie, w którym Sprzedający zostanie pociągnięty do odpowiedzialności za produkt względem osoby trzeciej, Kupujący zobowiązany jest zwolnić Sprzedającego z odpowiedzialności w zakresie w jakim odpowiedzialność taka wykracza poza zakres odpowiedzialności określony w niniejszym pkt. 6.
4. Sprzedający nie ponosi odpowiedzialności za pośrednie szkody lub straty dowolnego rodzaju, poniesione przez Kupującego, w tym szkody, kary umowne, które Kupujący będzie musiał zapłacić osobie trzeciej, ani też za straty operacyjne Kupującego, stracony czas lub podobne szkody.
5. Łączny zakres odpowiedzialności Sprzedającego w stosunku do Kupującego, niezależnie od jej podstawy, ograniczony jest do wartości netto umowy, w skład której wchodził wadliwy produkt.

Szczecin, dn. 11-01-2021