



Cement Ożarów
A CRH COMPANY

OGÓLNE WARUNKI REKLAMACJI

OGÓLNE WARUNKI REKLAMACJI W SPÓŁCE CEMENT OŻARÓW S.A.

Użyte w dalszej części niniejszego dokumentu pojęcia oznaczają:

OWR – niniejsze Ogólne Warunki Reklamacji w spółce Cement Ożarów S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Ks. I. Skorupki 5, 00-546 Warszawa, adres do korespondencji: Cement Ożarów S.A., Karsy 77, 27-530 Ożarów, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000038326, NIP 863-000-13-99, nr BDO 000001912, kapitał zakładowy w wysokości 114.979.980 zł w całości wpłacony, posiadającej status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (dalej: „Cement Ożarów S.A.”).

Producent – Cement Ożarów S.A.

Odbiorca – Podmiot, do którego dostarczany jest Produkt oraz podmiot dokonujący rozliczenia z Cement Ożarów S.A. za dostarczony Produkt.

Produkt – Wyroby budowlane, których producentem jest Cement Ożarów S.A. (w tym cement, spoiwo hydrauliczne, spoiwo hydrotechniczne), jak również wyroby budowlane sprzedawane przez Cement Ożarów S.A. (w tym popiół lotny krzemionkowy).

§ 1 Odpowiedzialność Producenta

1. Producent jest odpowiedzialny za właściwą jakość i ilość dostarczonych Produktów, na zasadach określonych w OWR.
2. Producent ponosi odpowiedzialność za jakość Produktu wyłącznie w zakresie parametrów deklarowanych przez Producenta, a określonych w: deklaracji oraz oznakowaniu CE lub B znajdującym się na opakowaniu (w przypadku produktów workowanych) lub znajdującym się w dokumencie powiązany z WZ (w przypadku produktów luzem). Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady Produktu, które można było zauważyć przy wydaniu Produktu przy zachowaniu należytej staranności.
3. Producent nie ponosi odpowiedzialności za jakość Produktu, w przypadku jego nieprawidłowego przechowywania (zasady przechowywania wskazane są w informacjach towarzyszących przy oznakowaniu CE lub B). Nadto, Producent nie ponosi odpowiedzialności za jakość Produktu w przypadku jego niewłaściwego zastosowania w finalnych rozwiązaniach materiałowych (m.in. betony, zaprawy, suche mieszanki), jak również za wady finalnych rozwiązań materiałowych, w tym takich, w których nieprawidłowo zastosowano Produkt (w szczególności, gdy wady powstały na skutek braku należytej kontroli i staranności przy zastosowaniu Produktu).
4. Producent ponosi odpowiedzialność za braki ilościowe dostarczonego Produktu, z uwzględnieniem przepisów Rozporządzenia Ministra Rozwoju z dn. 02.06.2016 r. w sprawie wymagań dla wag nieautomatycznych.
5. Odpowiedzialność Producenta wobec Odbiorcy z tytułu wyrządzonej szkody w związku ze sprzedażą/dostawą Produktu, w tym z tytułu zgłoszonych reklamacji, ograniczona jest do odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną z winy umyślnej.
6. Do odpowiedzialności Producenta z tytułu rękojmi za wady Produktu nie mają zastosowania przepisy

art. 560–562 i art. 566 Kodeksu cywilnego. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady Produktu jest wyłączona, stosownie do art. 558 Kodeksu cywilnego. Reklamacje odbywają się w zakresie określonym w OWR.

§ 2 Reklamacje

1. Odbiorca zgłasza reklamację poprzez wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej Producenta: www.ozarow.com.pl pod linkiem <https://ozarow.com.pl/reklamacje> oraz przestanie za jego pośrednictwem wymaganych dokumentów.
2. W przypadku niezachowania przez Odbiorcę postanowień OWR, Producent uprawniony jest do odmowy rozpatrzenia reklamacji.

§ 3 Reklamacja ilościowa

1. Odbiorca dokonuje pisemnego odbioru ilościowego Produktu w momencie wydania mu Produktu. W przypadku gdy ilość Produktu nie jest zgodna z deklarowaną w dokumencie wydania, Odbiorca uprawniony jest do zgłoszenia reklamacji ilościowej, wynikającej z niezgodności pomiędzy ilością Produktu deklarowaną w dokumentach wydania, a ilością Produktu przez niego odebraną. Zgłoszenie reklamacyjne należy złożyć niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 (trzech) dni roboczych od dnia odbioru Produktu. Brak dokonania pisemnego odbioru lub przekroczenie ww. terminu wyklucza możliwość zgłoszenia reklamacji ilościowej. Reklamację zgłoszoną pomimo niedokonania pisemnego odbioru Produktu lub z przekroczeniem ww. terminu, pozostawia się bez rozpatrzenia.
2. W przypadku dostaw realizowanych transportem samochodowym Producenta, zastrzeżenia w zakresie braków ilościowych lub stanu opakowań należy odnotować w dokumencie dostawy WZ lub w dokumencie (wydruku) ważenia i potwierdzić czytelnym podpisem kierowcy realizującego tę dostawę.

3. W przypadku dostaw realizowanych transportem samochodowym Producenta do zgłoszenia reklamacyjnego należy załączyć następujące dokumenty:
 - a. w przypadku cementu luzem:
 - skan WZ,
 - dokument (wydruk) ważenia,
 - dokument legalizacyjny wagi.
 - b. w przypadku cementu workowanego:
 - skan WZ,
 - zdjęcia reklamowanego Produktu oraz daty jego produkcji wskazanej na worku (zdjęcie worka).
4. W przypadku dostaw realizowanych transportem kolejowym (transport po stronie Producenta), do zgłoszenia reklamacyjnego należy załączyć:
 - a. dokument WZ/MM,
 - b. protokół kolejowy sporządzony przez przewoźnika /spedytora kolejowego opisujący rodzaj i wielkość uszkodzeń,
 - c. pełnomocnictwo Odbiorcy uprawniające Producenta do wystąpienia do przewoźnika/spedytora kolejowego ze zgłoszeniem reklamacyjnym w imieniu Odbiorcy.

W przypadku dokonania przez Odbiorcę samodzielnego zgłoszenia reklamacji do przewoźnika / spedytora kolejowego, wyłączona jest odpowiedzialność Producenta (pozostawienie reklamacji bez rozpatrzenia przez Producenta).

5. Reklamacja dotycząca niewłaściwego stanu opakowań (worków), np. uszkodzenie, zamknięcie worków itp., rozpatrywana jest zgodnie z zasadami dotyczącymi rozpatrywania reklamacji ilościowych. Do zgłoszenia reklamacyjnego należy załączyć następujące dokumenty: skan WZ oraz zdjęcie opakowania (worka).
 6. W przypadku dostaw realizowanych transportem Odbiorcy, wiążące są wskazania wagi Producenta.
 7. Za dzień zgłoszenia reklamacji ilościowej uznaje się dzień, w którym Producent otrzyma zgłoszenie reklamacyjne (wypełniony formularz), które zawierać będzie także wszystkie wymagane dokumenty określone w § 3 ust. 3–5 OWR.
 8. Producent rozpatruje reklamację ilościową w terminie 14 (czternastu) dni od dnia otrzymania zgłoszenia reklamacji, o którym mowa w ust. 7 powyżej. W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji ilościowej w ww. terminie nie będzie możliwe, Producent poinformuje Odbiorcę o przewidywanym nowym terminie rozpatrzenia reklamacji.
 9. W przypadku uzasadnionej reklamacji ilościowej, Odbiorca może żądać wyłącznie wystawienia faktury korygującej (co do różnicy w deklarowanej i dostarczonej ilości Produktu), z zastrzeżeniem zapisów § 3 ust. 10 OWR.
 10. W uzasadnionych przypadkach strony mogą uzgodnić inny sposób rozpatrzenia reklamacji.
- 3 (trzech) dni roboczych od dnia jej ujawnienia, z zastrzeżeniem zapisów § 4 ust. 2 OWR.
 2. Reklamację należy zgłosić w gwarantowanym terminie zachowania deklarowanych właściwości użytkowych Produktu. Reklamacja zgłoszona po upływie tego terminu, zostanie odrzucona przez Producenta.
 3. Producent udziela następującej gwarancji zachowania właściwości użytkowych dla Produktów:
 - Produkty luzem – zgodnie z informacją wskazaną na oznakowaniu CE lub B, liczoną od daty wydania.
 - Produkty workowane – zgodnie z informacją wskazaną na opakowaniu, liczoną od daty produkcji.
 4. Za dzień zgłoszenia reklamacji jakościowej uznaje się dzień, w którym Producent otrzyma zgłoszenie reklamacyjne (wypełniony formularz), który zawierać będzie także dokumenty wskazane w formularzu na stronie www Producenta.
 5. Składający reklamację jakościową jest zobowiązany, pod rygorem odmowy rozpatrzenia reklamacji przez Producenta, umożliwić Producentowi oględziny i pobranie co najmniej dwóch reprezentatywnych próbek reklamowanej partii Produktu w terminie i miejscu ustalonym wspólnie przez strony. Jedna próbka (Próbka 1) zostaje przekazana do badania w laboratorium przez Producenta. Druga próbka (Próbka 2) służyć będzie do ewentualnego badania rozjemczego w niezależnym akredytowanym laboratorium, wskazanym przez Producenta.
 6. Próby do badań, o których mowa w § 4 ust. 5 OWR, pobierane są wg PN-EN 196-7:2009 „Metody badania cementu. Sposoby pobierania i przygotowania próbek cementu”.
 7. W przypadku rozbieżności w ocenie jakości Produktu, wiążący dla stron jest wynik badania dokonanego przez niezależne akredytowane laboratorium (Próbka 2). Koszty tego badania ponosi strona, dla której wynik badania jest niekorzystny.
 8. Producent rozpatruje reklamację jakościową nie później niż w terminie 42 (czterdziestu dwóch) dni, licząc od daty pobrania próbki (Próbka 1 i 2). W przypadku gdy rozpatrzenie reklamacji jakościowej w ww. terminie nie będzie możliwe, Producent poinformuje Odbiorcę o przewidywanym nowym terminie rozpatrzenia reklamacji.
 9. W przypadku uzasadnionej reklamacji jakościowej, Odbiorca może żądać wyłącznie wystawienia faktury korygującej w zakresie ceny Produktu, z uwzględnieniem zapisów § 4 ust. 10 OWR.
 10. W uzasadnionych przypadkach strony mogą uzgodnić inny sposób rozpatrzenia reklamacji.

§ 4 Reklamacja jakościowa


1. Odbiorca zgłasza reklamację jakościową niezwłocznie po ujawnieniu wady, lecz nie później niż w terminie

Grzegorz Kusina



Członek Zarządu
Dyrektor ds. Handlowych

Mariusz Adamek



Prezes Zarządu
Dyrektor Generalny



Cement Ożarów
A CRH COMPANY

Cement Ożarów S.A.

ul. Ks. I. Skorupki 5
00-546 Warszawa
NIP: 863-000-13-99
www.ozarow.com.pl

Adres korespondencyjny:
Karsy 77, 27-530 Ożarów
tel.: +48 15 839 11 00