



Pracujemy w oparciu o Standardy: HACCP, ISO 22000, IFS, BRC

PROCEDURA REKLAMACYJNA
Przedsiębiorstwa Handlowo Usługowego Ostonka Sp. z o. o. z siedzibą w Świąciechowie
obowiązująca od 1 marca 2025 roku

zwana dalej „Procedurą”

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad i trybu postępowania w przypadku zgłaszania reklamacji przez klientów Przedsiębiorstwa Handlowo-Usługowego Ostonka Sp. z o.o. w związku z dostarczonymi produktami.

§ 1

Definicje

1. **Dostawca/Sprzedawca** – Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowe Ostonka Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Świąciechowie, ul. Kosmonautów 10, 64-115 Świąciechowa, wpisana do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000981449; REGON: 410255493; NIP: 6971010702.
2. **Odbiorca** – Podmiot, z którym Dostawca/Sprzedawca zawarł Umowę, do którego stosuje się niniejszą Procedurę reklamacyjną.
3. **Umowa** – jakakolwiek umowa zawarta pomiędzy Odbiorcą a Dostawcą/Sprzedawcą, której przedmiotem jest sprzedaż lub dostawa, lub sprzedaż i dostarczenie Towaru przez Dostawcę/Sprzedawcę na rzecz Odbiorcy.
4. **Formularz reklamacyjny** – formularz udostępniany przez Dostawcę/Sprzedawcę, który należy wypełnić w przypadku zgłaszania reklamacji.
5. **Data ważności** – termin przydatności do użycia Towaru określony na jego opakowaniu, po którego upływie wyklucza się możliwość złożenia reklamacji jakościowych.
6. **Reklamacja jakościowa** – zgłoszenie dotyczące wad lub nieprawidłowości związanych z jakością Towaru, w szczególności dotyczące jego właściwości fizycznych, technicznych, użytkowych lub innych cech uniemożliwiających prawidłowe wykorzystanie Towaru zgodnie z jego przeznaczeniem.
7. **Reklamacja ilościowa** – zgłoszenie dotyczące niezgodności pomiędzy ilością dostarczonego Towaru a ilością określoną w Umowie, dokumencie dostawy lub fakturze.
8. **Reklamacja niezgodności towaru z Umową** – zgłoszenie dotyczące sytuacji, w której Towar dostarczony przez Dostawcę/Sprzedawcę nie odpowiada specyfikacji lub opisowi określonymi w Umowie, w szczególności w przypadku dostarczenia towaru innego rodzaju niż zamówiony.
9. **Konsument** – osoba fizyczna zawierająca z Dostawcą/Sprzedawcą Umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.



Pracujemy w oparciu o Standardy: HACCP, ISO 22000, IFS, BRC

§ 2

Zakres procedury i sposób zgłaszania reklamacji

1. Odbiorca ma prawo do złożenia bezpłatnej reklamacji oraz do zwrotu lub odmowy przyjęcia Towaru w przypadkach, gdy:
 - 1.1. Towar nie spełnia wymogów jakościowych;
 - 1.2. Towar nie spełnia wymogów ilościowych;
 - 1.3. Wystąpiła niezgodność Towaru z Umową.
2. Reklamacje należy składać przy użyciu Formularza reklamacyjnego stanowiącego Załącznik nr 1 do Procedury, przesyłając go na adres e-mail Dostawcy/Sprzedawcy (tj. zamowienia@oslonka.pl) lub składając go osobiście w siedzibie Dostawcy/Sprzedawcy. Dopuszcza się możliwość składania reklamacji bez użycia Formularza reklamacyjnego z zachowaniem wymagań wskazanych w § 2 ust. 3.
3. Dopuszcza się składanie reklamacji za pośrednictwem adresu e-mail (zamowienia@oslonka.pl) lub osobiście w siedzibie Dostawcy/Sprzedawcy bez użycia Formularza reklamacyjnego, pod warunkiem, że zgłoszenie reklamacyjne zawiera:
 - 3.1. datę oraz miejscowość zgłoszenia;
 - 3.2. nazwę podmiotu zgłaszającego;
 - 3.3. dane do kontaktu;
 - 3.4. przedmiot zgłoszenia;
 - 3.5. datę i miejsce stwierdzenia wady;
 - 3.6. ilość reklamowanych produktów;
 - 3.7. nr partii (jeśli posiada);
 - 3.8. data dostawy/odbioru przedmiotu zgłoszenia;
 - 3.9. numer faktury/paragonu;
 - 3.10. opis problemu z jednoczesnym wskazaniem, czy zgłoszenie dotyczy reklamacji ilościowej czy jakościowej towaru.
4. Reklamacje zgłoszone przez Konsumentów, w sposób umożliwiający identyfikację Towaru oraz istotę zgłoszenia podlegają rozpatrzeniu niezależnie od obowiązków wskazanych w § 2 ust. 2 i 3.
5. W przypadku, gdy dane przekazane przez Odbiorcę w zgłoszeniu reklamacyjnym dokonany zgodnie z postanowieniami Procedury, nie są wystarczające do jej rozpatrzenia Dostawca/Sprzedawca niezwłocznie poinformuje Odbiorcę o konieczności uzupełnienia danych. W przypadku nieuzupełnienia przez Odbiorcę zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 2 dni roboczych zgłoszenie reklamacyjne nie podlega rozpatrzeniu, z wyjątkiem reklamacji zgłaszanych przez Konsumentów, które to podlegają rozpatrzeniu zgodnie z § 2 ust. 4.
6. Składając reklamację, Odbiorca wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w celu prowadzenia postępowania reklamacyjnego, aż do jego ostatecznego zakończenia. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności, gdy reklamacja dotyczy działalności innych podmiotów będących kontrahentami Dostawcy/Sprzedawcy, Odbiorca wyraża zgodę na



Pracujemy w oparciu o Standardy: HACCP, ISO 22000, IFS, BRC

przekazanie swoich danych do tego podmiotu jako właściwego zgodnie z umowami i przyjętymi procedurami operacyjnymi, do rozpatrzenia reklamacji.

7. Reklamacja może być złożona przez Odbiorcę oraz osobę działającą w jego imieniu, w szczególności przez pełnomocnika, prokurenta, przedstawiciela ustawowego, spadkobiercę.

§ 3

Terminy zgłoszenia reklamacji

1. Odbiorca zobowiązany jest do przeprowadzenia kontroli Towaru w momencie dostarczenia, w szczególności w zakresie zgodności ze specyfikacją oraz widocznych wad jakościowych i ilościowych.
2. Odbiorca zobowiązany jest do złożenia Reklamacji niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia jej rzetelnego rozpatrzenia.
3. Reklamacje ilościowe oraz dotyczące niezgodności Towaru z umową należy zgłaszać w terminie 5 dni roboczych od dostarczenia Towaru do Odbiorcy.
4. Reklamacje jakościowe Towarów mogą być składane w następujących terminach:
 - 4.1. W przypadku osłonek białkowych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.2. W przypadku osłonek barierowych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.3. W przypadku osłonek termokurczliwych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.4. W przypadku osłonek poliamidowych nie termokurczliwych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.5. W przypadku osłonek fibrusowych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.6. W przypadku osłonek kolagenowych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.7. W przypadku osłonek celulozowych – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.8. W przypadku osłonek typu RTU – w terminie 3 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy;
 - 4.9. W przypadku pozostałych produktów – w terminie 6 miesięcy od dnia dostarczenia produktu do Odbiorcy.
5. W przypadku, gdy termin ważności Towaru określony na opakowaniu, jest krótszy niż terminy wskazane w § 3 ust. 4, zgłoszenie reklamacji może nastąpić jedynie do upływu terminu ważności Towaru.
6. Wady ukryte, które nie mogły zostać wykryte przy należytej przeprowadzonej kontroli, muszą być zgłoszone niezwłocznie po ich wykryciu, jednak nie później niż w terminach wskazanych w § 3 ust. 4.



Pracujemy w oparciu o Standardy: HACCP, ISO 22000, IFS, BRC

7. W przypadku Odbiorców będących Konsumentami, terminy zgłaszania reklamacji wynikające z przepisów niniejszej Procedury nie ograniczają terminów dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi określonych w Kodeksie cywilnym.
8. Brak zgłoszenia niezgodności w terminach wskazanych w § 3 oznacza uznanie Towaru za zgodny z Umową oraz brak roszczeń wobec Dostawcy/Sprzedawcy z tytułu wad Towaru, z zastrzeżeniem § 3 ust. 6 oraz § 3 ust. 7.

§ 4

Sposób rozpatrywania reklamacji

1. W przypadku zgłoszenia wady Towaru lub reklamacji jakościowych, Odbiorca może żądać:
 - 1.1. Usunięcia wad albo wymiany wadliwego Towaru na koszt Dostawcy/Sprzedawcy;
 - 1.2. Odpowiedniego obniżenia ceny Towaru.
2. W przypadku zgłoszenia niezgodności Towaru z Umową, Odbiorca może żądać:
 - 2.1. Wymiany Towaru na zgodny z Umową;
 - 2.2. Zwrotu uiszczonyj ceny Towaru.
3. W przypadku zgłoszenia reklamacji ilościowych, Odbiorca może żądać:
 - 3.1. Uzupelnienia brakujacej ilosci Towaru na koszt Dostawcy/Sprzedawcy;
 - 3.2. Odpowiedniego obniżenia ceny Towaru proporcjonalnie do brakujacej ilosci.
4. Dostawca/Sprzedawca zobowiązany jest rozpatrzyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty ich prawidłowego zgłoszenia w sposób zgodny z postanowieniami § 2 procedury, z zastrzeżeniem § 4 ust. 5.
5. Dostawca/Sprzedawca zastrzega sobie prawo do wydłużenia terminu rozpatrzenia reklamacji określonego w ust. 4 w przypadku, gdy:
 - 5.1. Rozpatrzenie reklamacji wymaga przeprowadzenia dodatkowych analiz technicznych lub laboratoryjnych;
 - 5.2. Konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji lub dokumentacji od Odbiorcy;
 - 5.3. Rozpatrzenie reklamacji wymaga konsultacji z producentem lub innymi podmiotami zaangażowanymi w dostawę Towaru;
 - 5.4. Rozpatrzenie reklamacji wymaga przekazania zgłoszenia do producenta, którego decyzja jest konieczna do zakończenia postępowania reklamacyjnego.
6. W przypadku złożenia niekompletnego Zgłoszenia reklamacyjnego lub konieczności uzyskania dodatkowych informacji niezbędnych do jego rozpatrzenia, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec wydłużeniu o czas potrzebny do otrzymania brakujących danych. Odbiorca zostanie poinformowany o konieczności uzupełnienia zgłoszenia oraz o przewidywanym czasie przedłużenia procedury reklamacyjnej.
7. W przypadku zaistnienia przesłanek wskazanych w § 4 ust. 5 i 6, Dostawca/Sprzedawca poinformuje Odbiorcę drogą mailową o wydłużeniu terminu na rozpatrzenie reklamacji oraz wskaże przewidywany termin zakończenia postępowania reklamacyjnego, nie dłuższy jednak niż



Pracujemy w oparciu o Standardy: HACCP, ISO 22000, IFS, BRC

30 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego w sposób zgodny z wymogami niniejszej Procedury.

8. W przypadku Odbiorców będących Konsumentami, reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia. Brak odpowiedzi w tym terminie jest równoznaczny z uznaniem reklamacji za zasadną.
9. W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Dostawca/Sprzedawca ponosi koszty transportu związanego z wymianą Towaru, chyba że strony postanowią inaczej.
10. W przypadku nieuznania reklamacji za zasadną:
 - 9.1. Koszty transportu zwrotnego Towaru do Odbiorcy ponosi Odbiorca, o ile strony nie postanowią inaczej;
 - 9.2. Dostawca/Sprzedawca poinformuje Odbiorcę o przyczynach odrzucenia reklamacji oraz na życzenie Odbiorcy, umożliwi odbiór Towaru w terminie uzgodnionym przez Strony.
11. Dostawca/Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za wady Towaru, które powstały w wyniku:
 - 10.1. Niewłaściwego przechowywania lub użytkowania przez Odbiorcę;
 - 10.2. Działań osób trzecich, które miały wpływ na stan Towaru po jego dostarczeniu do Odbiorcy.

§ 5

Postanowienia końcowe

1. Złożenie reklamacji nie zwalnia Odbiorcy z obowiązku terminowego regulowania zobowiązań wobec Dostawcy/Sprzedawcy.
2. Formularz reklamacyjny stanowi integralny załącznik do niniejszej procedury i jest dostępny w siedzibie Dostawcy/Sprzedawcy oraz na stronie internetowej Dostawcy/Sprzedawcy - <https://www.oslonka.pl>.
3. Odpowiedzialność Dostawcy/Sprzedawcy za ewentualne wady Towaru ogranicza się wyłącznie do zakresu wynikającego z niniejszej procedury, z wyłączeniem dalszych roszczeń Odbiorcy, w tym utraconych korzyści, z zastrzeżeniem, że w przypadku Odbiorców będących Konsumentami ograniczenie to nie wyłącza ani nie ogranicza ich uprawnień wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Wszelkie spory związane z reklamacjami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Dostawcy/Sprzedawcy, z zastrzeżeniem, że w przypadku Odbiorców będących Konsumentami właściwość sądu ustala się zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.
5. Niniejsza Procedura reklamacyjna nie narusza praw Odbiorców będących Konsumentami, przysługujących im na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W przypadku sprzeczności postanowień Procedury z przepisami prawa, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązujące.

Załączniki:

1. Formularz reklamacyjny **Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowe Osłonka Sp. z o. o.**