



SPLOŠNI POGOJI KAKOVOSTI

Ti SPLOŠNI POGOJI KAKOVOSTI so dodatek št. 1 k SPLOŠNIM POGOJEM PRODAJE ELEKTROTEHNIČNIH IN TEHNIČNIH KERAMIČNIH IZDELKOV in se uporabljajo za prodajo in dobavo vseh izdelkov s strani podjetja ETI Elektroelement, d.o.o., Obrezija 5, 1411 Izlake, Slovenija (v nadaljevanju »ETI« ali »prodajalec«) kupcu elektrotehničnih in tehničnih keramičnih izdelkov (v nadaljevanju »kupec«), če ni v drugih sporazumih dogovorjeno drugače.

I. Zagotavljanje kakovosti

- 1.1. Prodajalec je vzpostavil, vzdržuje in izboljšuje sistem upravljanja kakovosti v skladu z mednarodnimi standardi kakovosti.
- 1.2. Prodajalec zagotavlja, da so vsi izdelki izdelani v skladu z mednarodnimi standardi, da so funkcionalni in brez napak.
- 1.3. Prodajalec spremlja delež delov z napako na milijon (»DPPM«) na trgu.
- 1.4. Za namene izračuna DPPM se uporablja naslednja metoda: Število upravičeno reklamiranih izdelkov glede na celotno število prodanih izdelkov v tekočem 12-mesečnem obdobju. Za izdelke, ki so bili lansirani na novo, je to obdobje lahko krajše.
- 1.5. Normalna vrednost DPPM za posamezni izdelek je 3000.
- 1.6. Garancijsko obdobje za izdelke je 24 mesecev od datuma proizvodnje.

II. Vhodna kontrola in garancija za očitne napake

- 2.1. Očitne napake pomenijo kakršno koli neskladnost izdelka s specifikacijami, ki je vidna ali zlahka zaznavna brez analize v laboratoriju (v nadaljevanju »**očitne napake**«).
- 2.2. Po prejemu naročenih izdelkov je kupec dolžan skrbno pregledati izdelke in ugotoviti, ali število naročenih izdelkov odstopa od števila prejetih izdelkov ter ali so na izdelkih prisotne vidne pomanjkljivosti v kakovosti, ki jih je mogoče zaznati s skrbnim pregledom izdelka (očitne napake).
- 2.3. Če kupec pri pregledu izdelkov ob prejemu blaga odkrije takšne napake, je dolžan o tem nemudoma obvestiti prodajalca, vendar najpozneje v osmih dneh.
- 2.4. Uradno reklamacijo za takšne napake mora predložiti v skladu s postopkom, predpisanim v teh SPLOŠNIH POGOJI KAKOVOSTI.

III. Skrite napake

- 3.1. Skrita napaka je napaka, poškodba, okvara ali pomanjkljivost, ki je ni mogoče ugotoviti med razumnim pregledom izdelka (v nadaljevanju **»skrita napaka«**).
- 3.2. Glede na običajno uporabo izdelka je kupec pred namestitvijo dolžan preveriti izdelek na podlagi treh opornih točk, tj. primernosti, funkcije, oblike. Gre za preprost pregled, ki od kupca ne zahteva posebnega znanja in virov, zato ga je od kupca mogoče upravičeno pričakovati.
- 3.3. Kupec mora prodajalca o skriti napaki obvestiti v dveh delovnih dneh od odkritja takšne skrite napake.

IV. Obdelava reklamacije

- 4.1. Če kupec ugotovi kakršno koli odstopanje v kakovosti izdelka (napako), začne postopek v skladu s spodaj opredeljenimi pravili (**»reklamacija«**).
- 4.2. Obveščanje o morebitnih odstopanjih v kakovosti poteka na obrazcu »Reklamacijsko poročilo – osnovne informacije«, priloženem kot Dodatek 1 k tem SPLOŠNIM POGOJEM KAKOVOSTI.
- 4.3. Navedene izdelke je treba vrniti prodajalcu v nadaljnji pregled, razen če to iz objektivnih razlogov ni mogoče, prodajalec pa se strinja z drugačnim načinom reševanja reklamacije.
- 4.4. Reklamirani izdelek je treba ob vračilu zapakirati v embalažo, ki zagotavlja varen transport, priložiti pa mu je treba dobavnico.
- 4.5. Vrnjeni izdelki morajo biti jasno označeni z vrsto napake, ugotovljene v kateri koli fazi življenjskega cikla, kar predstavlja razlog za reklamacijo. Po potrebi je treba priložiti morebitne dodatne dokumente ali evidence, ki zagotavljajo dovolj informacij o razlogu za reklamacijo.
- 4.6. Kupec mora zagotoviti ustrezno sledljivost izdelka in dokumentacije, ki zagotavlja jasno povezavo med reklamiranimi izdelki in povezanimi dokumenti.
- 4.7. Če reklamacija formalno ne izpolnjuje zahtev teh SPLOŠNIH POGOJEV KAKOVOSTI in ne vsebuje vsaj dobavnice z navedenimi vrnjenimi izdelki, ki niso poškodovani ali odprti, poročila o reklamaciji, obvestila o napaki, pri čemer vsa spremljevalna dokumentacija omogoča ustrezno sledljivost, prodajalec ne bo upošteval reklamacije in jo bo zavrnil kot neutemeljeno.

- 4.8. Prodajalec ima tudi pravico, da reklamacijo uradno zavrne, če želi kupec reklamirati izdelek po preteku 24 mesecev od datuma proizvodnje.
- 4.9. Če reklamacija izpolnjuje zahteve teh SPLOŠNIH POGOJEV KAKOVOSTI, bo prodajalec analiziral vrnjene reklamirane izdelke, da preveri njihovo delovanje. Pripravil bo tehnično poročilo z rezultati analize. To poročilo bo na voljo kupcu.
- 4.10. Če prodajalec z analizo ugotovi, da je izdelek dejansko pomanjkljiv in tako ne izpolnjuje zagotovljene kakovosti, bo reklamacijo obravnaval kot utemeljeno in upravičeno (**»utemeljena reklamacija«**). Če analize pokažejo, da izdelek deluje in je brez napak, bo prodajalec reklamacijo zavrnil kot neupravičeno (**»neutemeljena reklamacija«**).
- 4.11. Kupec ima pravico v roku 14 dni od prejema prodajalčevega odgovora na reklamacijo zahtevati vračilo neupravičeno reklamiranih izdelkov, sicer izdelke zavrže prodajalec na lastne stroške.

V. Zamenjava izdelka in drugi stroški

- 5.1. Če je reklamacija kupca utemeljena, prodajalec kupcu brezplačno zamenjal izdelek z napako. Če to iz objektivnih razlogov ni mogoče, bo prodajalec kupnino povrnil v obliki dobropisa.
- 5.2. Prodajalec ne nosi nobenih drugih stroškov v zvezi z izdelki z napako.

VI. Odpoklic

- 6.1. Če prodajalec meni, da je treba izdelek odpoklicati s trga, o tem obvesti kupca, ki je dolžan po svojih najboljših močeh sodelovati v postopku.
- 6.2. Vsak odpoklic ali odpoklicu podoben ukrep (umik delujočih izdelkov s trga) s strani kupca brez predhodnega soglasja prodajalca ni upravičen. Prodajalec ne bo sprejel nobenih stroškov, povezanih s takšnim ravnanjem kupca, in lahko od kupca zahteva odškodnino za nastalo škodo, vključno s škodovanjem ugledu.

Direktorica področja za kakovost:
Marija Brodar Kastelic



Datum: 4.11.2024