

TQ-I781-B-pl

Ogólne Warunki Zamówienia

Poradnik Partnera Biznesowego

Dokument stanowi własność spółki voestalpine Signaling Poland i jest objęty prawem autorskim. Wszelkie prawa zastrzeżone, wliczając w to prawa odnoszące się do patentów lub zarejestrowanych wzorów użytkowych. Wszelkiego rodzaju powielanie lub przedruk, także we fragmentach, jak również reprodukcja ilustracji, także w zmienionej postaci, są dozwolone wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody producenta. Wszystkie teksty, rysunki i wskazówki zawarte w dokumencie zostały zaktualizowane zgodnie ze stanem obowiązującym w dniu druku lub zapisu do pliku PDF.

Poradnik Partnera Biznesowego			
Ogólne Warunki Zamówienia			
Nazwa pliku	TQ-I781-B-pl Ogólne Warunki Zamówienia.docx		
Data rejestracji	2021-10-29		
Aktualna wersja została:			
Przygotowana przez	Piotr Pek		
Sprawdzona przez	Mariusz Ossowski		
Zatwierdzona przez	Mariusz Ossowski		

Rejestr zmian

Zmiana	Data	Treść		
B	2023-05-17	Zmiana formatu dokumentu oraz uzupełnienie Załącznika nr 2 o aspekty BHP.		
A	2022-10-17	Zmiana formatu dokumentu bez zmian merytorycznych		
-	2021-09-10	Wersja pierwotna dokumentu.		
		Przygotowana przez	Sprawdzona przez	Zatwierdzona przez
		Piotr Pek	Mariusz Ossowski	Piotr Pek / Mariusz Ossowski

Spis treści

REJESTR ZMIAN	2
SPIS TREŚCI	3
1. Cel	4
2. Założenia.....	4
3. Profil firmy voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o.....	4
4. Etyka współpracy dla Partnerów Biznesowych	4
5. Definicje	5
6. Zintegrowany System Zarządzania	6
7. Kryteria wyboru dostawcy	6
8. Zapytanie ofertowe.....	6
9. Zamówienie.....	6
10. Materiał dostarczany i powierzony	8
11. Sposób pakowania.....	8
12. Oznaczenia paczek i dostaw	8
13. Transport.....	9
14. Fakturowanie i płatności	9
15. Certyfikaty i atesty	10
16. Komunikacja	10
17. Zarządzanie zmianą	10
18. Gwarancja	10
19. Kontrola pierwszej sztuki – FAI (z ang. <i>First Article Inspection</i>)	11
20. Kontrola jakości	11
21. Kontrola jakości dla EMS.....	11
22. Proces reklamacji	12
23. Ocena dostawcy	13
24. Siła wyższa	13
25. Załączniki	13
26. Dokumenty powiązane	13

1. Cel

Niniejsze Ogólne Warunki Zamówienia stanowią zbiór zasad oraz procedur, których akceptacji i realizacji przez Partnerów Biznesowych oczekuje *voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.* jednocześnie zobowiązując się do ich przestrzegania.

2. Założenia

Ogólne Warunki Zamówienia dotyczą zakupów towarów oraz usług dostarczanych i świadczonych *voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.* Odnoszą się do każdego etapu współpracy, gdzie zachodzi relacja B2B (ang. *business-to-business*). Niniejszy dokument obowiązuje przy każdym zamówieniu. Inne postanowienia wyłączające lub ograniczające muszą zostać sporządzone pisemnie pod rygorem nieważności.

3. Profil firmy voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o.

voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o. zajmuje się produkcją, integracją, instalacją i serwisem urządzeń i systemów służących poprawie efektywności oraz bezpieczeństwa transportu kolejowego. *voestalpine Signaling Poland Sp. z o. o.* jest firmą inżynierską, nastawioną na stały rozwój, postęp techniczny i organizacyjny, innowacyjność, realizowaną w stałym i bliskim kontakcie z klientem i jego potrzebami. Firma współpracuje z wieloma ośrodkami naukowymi i instytutami badawczymi, a także bierze czynny udział w konferencjach naukowych i publikuje swoje rozwiązania problemów technicznych i naukowych. Początki naszej działalności to rok 1990, kiedy to w wyniku prywatyzacji Pracowni Diagnostyki Kolejowej Instytutu Elektrotechniki Morskiej i Przemysłowej Politechniki Gdańskiej powstała firma TENS.

W obszarach naszych zainteresowań znajdują się:

- systemy liczenia osi,
- systemy wykrywania stanów awaryjnych taboru podczas jazdy,
- systemy wsparcia produkcji, utrzymania i remontów taboru kolejowego,
- systemy automatycznego sterowanie rozrządem wagonów kolejowych,
- kolejowa technika rozjazdowa.

4. Etyka współpracy dla Partnerów Biznesowych

- 1 Partner Biznesowy jest zobowiązany do przestrzegania ustaw w ramach obowiązującego systemu prawnego. Zobowiązuje się także do respektowania wolności konkurencji, w tym międzynarodowych przepisów antymonopolowych.

- 2 Partner Biznesowy zobowiązuje się do zapoznania i stosowania do wymagań Kodeksu Postępowania Partnerów Biznesowych voestalpine AG
- 3 Partner Biznesowy zobowiązuje się do nietolerowania wszelkich form korupcji wobec pracowników i bliskich pracowników voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.
- 4 Ponadto na Partnerze Biznesowym spoczywa odpowiedzialność za bezpieczeństwo i zdrowie swoich pracowników.

Więcej informacji o etyce współpracy jest zawartych w kodeksie zamieszczonym pod następującym linkiem:

<https://www.voestalpine.com/group/en/group/compliance/code-of-conduct-for-voestalpine-business-partners/>

5. Definicje

OWZ – Ogólne Warunki Zamówienia – poradnik Partnera Biznesowego voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.; dokument regulujący prawa i obowiązki stron,

voestalpine – voestalpine Signaling Poland Sp. z o.o.,

Dostawca – wszyscy Partnerzy Biznesowi dostarczający towar lub usługi do voestalpine,

Dostawca kwalifikowany – wybrani ze względu na krytyczność dla łańcucha dostaw Partnerzy Biznesowi dostarczający towar lub usługi do voestalpine,

Zamówienie – oświadczenie woli składane przez voestalpine w celu otrzymania towaru lub usługi, zawierające podstawowe informacje takie jak: numer oferty, numer zamówienia, cenę, ilość, miejsce i warunki dostawy,

Oferta – w rozumieniu kodeksu cywilnego stanowi oświadczenie woli zawarcia umowy pomiędzy dostawcą a voestalpine; pożądana ważność oferty wynosi minimum 6 miesięcy,

Prognoza zamówień – przewidywany popyt na towar lub usługę; nie jest zobowiązaniem do zakupu,

Zamówienia ramowe – deklaracja zakupu towaru w określonym czasie rozłożona na partie,

Komponent dedykowany– komponent wykonany na podstawie dokumentacji, specyfikacji lub voestalpine – CDIH (commercial designed in-house),

Komponent katalogowy – komponent wytwarzany wg dokumentacji, specyfikacji, norm branżowych producenta ogólnodostępny na rynku - COTS (commercial off-the-shelf).

6. Zintegrowany System Zarządzania

Firmie voestalpine zależy na spełnieniu wymagań klienta, w związku z czym posiada wdrożony system zarządzania ISO/TS 22163:2017 i zachęca swoich dostawców do uzyskania certyfikatu. Posiadane certyfikaty ISO/TS 22163, ISO 9001, ISO45001 i ISO 14001 są czynnikami podczas wyboru dostawcy. Oczekujemy od dostawców ciągłego doskonalenia, w tym także wdrażania wyżej wymienionych norm oraz rozwoju współpracy z voestalpine.

7. Kryteria wyboru dostawcy

Przed przystąpieniem do współpracy voestalpine może przesłać formularz samooceny dostawcy w celu weryfikacji firmy. Po analizie może być wymagany dodatkowy audyt u dostawcy, a następnie jest wysyłany raport z procentową oceną firmy, uwagami i obszarami wymagającymi poprawy.

voestalpine zachowuje poufność informacji oraz danych wobec swoich klientów i dostawców, zatem tego samego oczekuje w zamian. Dostawca jest zobowiązany do zachowania poufności informacji i danych, które są wymieniane pomiędzy firmami. Dodatkowo może zostać poproszony o podpisanie umowy o zachowaniu poufności NDA (ang. *non-disclosure agreement*). Niepodpisanie dokumentu skutkuje nierozpoczęciem lub zaprzestaniem rozwoju współpracy.

Wiarygodność dostawcy jest sprawdzana pod kątem prawno-podatkowym. Niespełnienie wymagań skutkuje zaprzestaniem współpracy do chwili ich spełnienia.

8. Zapytanie ofertowe

Zapytania ofertowe są kierowane co do zasady do kwalifikowanych dostawców, którzy zostali pozytywnie ocenieni przez voestalpine. Jeżeli oferty nie są satysfakcjonujące następuje etap zbierania ofert od pozostałych dostawców, którzy muszą przejść etap weryfikacji przed przystąpieniem do zamówienia.

9. Zamówienie

Zamówienie jest wysyłane do dostawcy drogą elektroniczną. Jednocześnie jest ono rejestrowane w systemie SAP. W dokumencie znajdują się najważniejsze informacje w tym numer oferty, cena, jednostka miary, waluta etc. Podstawowym obowiązkiem dostawcy jest sprawdzenie numeru producenta (z ang. *manufacturing part number*), ceny, warunków płatności, adresu oraz daty dostawy. W przypadku wykrycia niezgodności należy niezwłocznie powiadomić voestalpine.

Ceny są ustalane pisemnie i nie podlegają zmianom w trakcie trwania zamówienia. Ewentualna zmiana może nastąpić jako skutek istotnych zmian w projekcie przez voestalpine w trakcie trwania

zlecenia lub na skutek przyspieszenia na wniosek voestalpine terminu dostaw w stosunku do założeń z zamówienia.

Dostawca ma obowiązek potwierdzić zamówienie w formie elektronicznej w terminie do 48 godzin od otrzymania zamówienia. Firma voestalpine zastrzega sobie prawo do anulowania w formie pisemnej zamówienia bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku:

- braku potwierdzenia zamówienia przez dostawcę,
- gdy dostawca nie będzie mógł zrealizować zamówienia z winy leżącej po jego stronie we wskazanym terminie, ilości lub specyfikacji,
- braku możliwości realizacji zamówienia w terminie potwierdzonym przez dostawcę.

Zamówienie nie może być przeniesione na osoby trzecie bez zgody voestalpine. Dostawca zobowiązuje się do poinformowania voestalpine o braku możliwości realizacji zamówienia na wskazanych w zamówieniu warunkach. W szczególności dotyczy to wszelkich zmian dotyczących terminów dostawy.

Wszelkie koszty niezgodności zamówienia ponosi dostawca. Są to koszty wynikające z nadmiarowej lub niedomiarowej wysyłki, opóźnienia lub przyspieszenia dostawy oraz zatrzymania produkcji voestalpine. W przypadku poniesienia przez voestalpine dodatkowych kosztów wynikających z niezgodnej z zamówieniem dostawy voestalpine przysługuje wobec dostawcy roszczenie regresowe o ich zwrot.

Zamówienie uważa się za zrealizowane, gdy towar dostarczony terminowo do wskazanego w zamówieniu miejsca spełnia wymagania jakościowe i ilościowe oraz pozostałe warunki określone w zamówieniu.

W przypadku wątpliwości dotyczących zamówienia dostawca jest zobowiązany do niezwłocznego kontaktu z voestalpine. Dostawca powinien zwrócić uwagę, iż data dostawy oznacza datę otrzymania materiału lub realizacji usługi w firmie voestalpine. Data dostawy nie oznacza daty wysyłki towaru. Wszelkie rozbieżności w ilości dostarczanego towaru powinny być uzgodnione z voestalpine przed dostawą, nadmiarowy towar nie będzie przyjmowany, a mniejsza ilość niż w zamówieniu będzie musiała zostać uzupełniona. Nieautoryzowane dostawy, czyli niewynikające z zamówienia będą zwracane do dostawcy na jego koszt.

10. Materiał dostarczany i powierzony

Towar dostarczany do voestalpine powinien mieć datę ważności minimum 12 miesięcy od daty dostawy. Jeżeli specyfika substancji wymaga krótszego terminu ważności to informacja powinna być zawarta w ofercie zakupu.

Dostawca powinien posiadać proces pozwalający zidentyfikować numer partii produkcyjnej, datę produkcji oraz materiały użyte w procesie produkcyjnym wraz z ich pochodzeniem, dotyczy to zwłaszcza dostawców EMS (z ang. *Electronics Manufacturing Services*).

Preferowanym sposobem współpracy jest praca na materiale zapewnianym przez dostawcę, jednak akceptowalną formą jest także praca na materiale powierzonym przez voestalpine. Wraz z przekazaną partią materiału dostarczane są dokumenty do dostawy, które są dowodem przyjęcia na stan materiału powierzonego przez dostawcę. W przypadku wykrycia niezgodności dostawca ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia. Po 48 godzinach od dostawy przyjmuje się, że towar jest w 100% zgodny z notą dostawy.

Materiał powierzony jest własnością firmy voestalpine, a odpowiedzialność za magazynowanie i jakość zostaje scedowana na dostawcę. Dostawca każdorazowo musi przeanalizować czy dostarczona partia materiału jest wystarczająca do realizacji zamówienia. Braki w materiale mogą być uzupełniane są przez dostawcę na jego koszt w uzgodnieniu z voestalpine.

11. Sposób pakowania

Materiały użyte do pakowania nie mogą być zanieczyszczone oraz posiadać wcześniejszych oznaczeń. Dokumenty powinny być umieszczone na zewnątrz paczki w kopercie wysyłkowej. Towar czuły na wyładowanie elektrostatyczne ESD (z ang. *Electrostatic sensitive device*) powinien być odpowiednio zabezpieczony zgodnie z normą IEC61340-5-1. Dostawca jest odpowiedzialny za szkody wynikające z uszkodzeń towaru spowodowane niewłaściwym opakowaniem lub brakiem odpowiednich zabezpieczeń podczas transportu.

12. Oznaczenia paczek i dostaw

Dokument dostawy winien zawierać numer zamówienia, index voestalpine, kod producenta (MPN z ang. *manufacturer part number*), opis, ilość wraz z jednostką miary oraz imię i nazwisko osoby zamawiającej. Pożądanymi informacjami, które można dodatkowo zawrzeć są: waga, numer przesyłki oraz kraj pochodzenia. Dobrą praktyką jest dostarczanie faktury w dniu otrzymania towaru. Obowiązkiem dostawcy jest wysłanie numeru listu przewozowego przesyłki do działu zaopatrzenia przed dniem planowanej dostawy do voestalpine. Firma voestalpine posiada dwie

lokalizacje (Trąbki Wielkie ul. Gdańska 31, kod pocztowy 83-034 oraz Sopot ul. Jana z Kolna 26C, kod pocztowy 81-859), a tym samym miejsce dostawy, które każdorazowo podlega doprecyzowaniu w zamówieniu.

Zamawiane komplety towarów, które są zmontowane lub zapakowane w jedno opakowanie powinny widnieć jako jedna pozycja na fakturze i WZ. Natomiast jeżeli w zamówionym komplecie poszczególne pozycje są pakowane osobno to powinny zostać wyszczególnione na dokumencie WZ, a na fakturze powinna widnieć jedna pozycja.

Towar dostarczany do voestalpine z błędnymi oznaczeniami może zostać zareklamowany. Częste niezgodności i brak poprawy oznaczeń może skutkować obciążeniem dostawcy kosztami jakie ponosi voestalpine na identyfikację towaru.

13. Transport

Partnerzy handlowi świadczące usługi transportowe przed podjęciem załadunku powinni ocenić jakość opakowania. Jeżeli wystąpią niezgodności, trzeba zgłosić swoje uwagi nadawcy. Powinien zostać sporządzony protokół, a dział zakupów i logistyki voestalpine powinien zostać o tym niezwłocznie poinformowany. W przypadku, gdy nie zostanie sporządzony protokół, a voestalpine nie zostanie poinformowane, przyjmuje się, że opakowanie zostało uszkodzone podczas transportu, za co odpowiedzialność ponosi spedytor. Powyższe wymagania dotyczą towaru wysłanego do voestalpine jak i klienta końcowego.

14. Fakturowanie i płatności

Firma voestalpine oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT oraz że jest upoważniona do otrzymywania faktur VAT. Zobowiązuje się dokonywać płatności w ustalonym przez strony terminie, określonym na właściwie wystawionym (w szczególności zgodnym z dostawą oraz warunkami wskazanymi w zamówieniu) oryginale faktury VAT.

Preferowaną metodą dostarczania faktur do voestalpine jest droga elektroniczna na adres mailowy: faktury@voestalpine.com. Zamówienie voestalpine opatrzone jest adnotacją o preferowanej formie dostarczenia faktury, co należy interpretować jako oświadczenie woli. Zgodnie z ustawą z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2004 Nr 54 poz. 535) nie ma obowiązku sporządzania oświadczenia w wersji papierowej. Jeżeli dostawca wymaga zgody voestalpine na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną to jego obowiązkiem jest wystąpienie o udzielenie takiej akceptacji.

Faktura winna zawierać podstawowe informacje takie jak numer zamówienia, index voestalpine, kod producenta (MPN), opis, ilość wraz z jednostką miary.

15. Certyfikaty i atesty

Dostawca zobowiązany jest dostarczyć wymagane prawem oraz wskazane w zamówieniu certyfikaty lub atesty materiałowe stwierdzające zgodność dostarczonego towaru z zamówieniem, oczekiwanymi parametrami jakościowymi oraz wymaganymi przepisami prawa. Partner handlowy dostarczający substancje chemiczne musi zagwarantować opisy w języku polskim oraz na bieżąco przysyłać aktualne karty charakterystyk.

16. Komunikacja

Strony informują się o wszelkich zdarzeniach mających jakikolwiek wpływ na realizowane zlecenie. W szczególności dotyczy to zdarzeń mogących mieć wpływ na terminy, koszty i jakość produktu. Informacje przesyłane pocztą elektroniczną muszą zostać potwierdzone przez stronę odbierającą. Strony są zobowiązane do upewnienia się, że treść przekazywanych informacji jest poprawnie interpretowana. Ustalenia poczynione w drodze wymiany e-maili traktowane są na równi z formą pisemną, z wyłączeniem zmian dotyczących niniejszych OWZ.

17. Zarządzanie zmianą

W przypadku dostaw materiałów dedykowanych według projektów voestalpine niedopuszczalne jest dokonywanie zmian w dostarczanych towarach lub usługach bez zatwierdzenia voestalpine. Dostawca jest zobowiązany informować i wносить o zatwierdzenie zmiany jak np.:

- zmiana w zestawieniu materiałowym BOM (z ang. *Bill of Materials*),
- zmiana składu chemicznego,
- zmiana miejsca produkcji,
- przekazanie produkcji do strony trzeciej, podwykonawstwo,
- zmiana w procesie produkcji,
- zmiana narzędzia lub jego modyfikacja,
- koniec życia produktu,
- zmiana konstrukcyjna.

Wszelkie odstępstwa oraz zmiany muszą być rejestrowane i identyfikowalne u dostawcy.

18. Gwarancja

Data dostawy/odbioru jest początkiem czasu ograniczonej gwarancji. Standardowy czas gwarancji wynosi 24 miesiące lub wg indywidualnych ustaleń na piśmie. Ograniczenie dotyczy komponentów wchodzących w skład modułu, na które ich producent lub dystrybutor udziela gwarancji krótszej niż 24 miesiące lub ogranicza ją w specyficznych warunkach pracy (np.

wilgotności czy temperatury). Dobór odpowiednich komponentów (MPN) leży po stronie voestalpine, chyba że osoby decyzyjne stron ustalą inaczej na piśmie.

Zobowiązania posprzedażowe dostawcy, w szczególności odpowiedzialność za wady ujawnione w trakcie eksploatacji, usterki, przestoje wynikające z błędów na etapie produkcji, które ujawnią się w trakcie eksploatacji produktów, za które odpowiada dostawca, podlegają procesowi reklamacji. W jego wyniku sporządzony zostaje Protokół Reklamacji, który zawiera wynik dokonanego sprawdzenia, listę wad lub usterek oraz ustalony przez strony termin ich usunięcia. Protokół Reklamacji zawiera numer zamówienia od dostawcy, numery seryjne reklamowanych modułów, krótki opis wady, sugestię sposobu zadośćuczynienia w przypadku jej uznania (zwrot kosztów/naprawa/ponowne wykonanie) oraz ustalony termin dostarczenia towarów wolnych od wad.

19. Kontrola pierwszej sztuki – FAI (z ang. *First Article Inspection*)

W celu zapewnienia prawidłowego poziomu jakości w voestalpine funkcjonuje dokument opisujący wymagania dla dostawców odnośnie kontroli pierwszej sztuki wg TQ-I730. Dostawca jest zobowiązany do wykonania raportu pierwszej sztuki (FAI). Szczegółowe wymagania są przekazywane wraz z pierwszym zamówieniem. W trakcie współpracy dostawca może zostać poproszony o sporządzenie raportu FAI potwierdzającego zgodność z wymaganiami voestalpine.

20. Kontrola jakości

W przypadku wykrycia niezgodności dostawy z zamówieniem (podczas kontroli jakości przy odbiorze lub w każdym innym momencie), w szczególności wykrycia wady towaru, voestalpine niezwłocznie wystąpi do dostawcy z reklamacją na zasadach ogólnych przewidzianych prawem lub innych zasadach uzgodnionych obustronnie w formie pisemnej. W przypadku stwierdzenia dostawy towaru niezgodnego z zamówieniem lub stwierdzonej wady towaru, voestalpine ma prawo wstrzymać płatność za w/w towar do momentu ustalenia sposobu rozwiązania reklamacji wspólnie przez dostawcę i voestalpine. Dostawca bierze odpowiedzialność za ewentualne naruszenia (poprzez realizację swoich usług i dostaw lub przez zastosowanie zakupionych u innych podmiotów towarów i usług) praw osób trzecich.

21. Kontrola jakości dla EMS

Dostawca zobowiązuje się do dostarczenia części elektrycznych w jakości oczekiwanej przez voestalpine i zgodnej z normami: IPC-WHMA-A-620, IPC-7711, IPC-7721, IPC-A-610, w klasie 2 jeżeli nie wyspecyfikowano inaczej. Standardy jakościowe są przedmiotem uzgodnień przez strony, a zatwierdzone wzorce jakości obowiązują każdą partię produktów zamówionych. Dodatkowe

oczekiwania voestalpine odnośnie jakości, muszą być przedstawione na piśmie przed złożeniem zamówienia lub na zamówieniu. Odstępstwa od normy mogą być przyczyną zmiany cen. Firma voestalpine zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia wszelkich ekspertyz i badań, prowadzących do sprawdzenia zgodności projektowanych parametrów technicznych dostarczanych rzeczy. W wypadku niespełnienia wymaganych parametrów, koszty przeprowadzenia ekspertyz i badań dostawca zwróci voestalpine w terminie 7 dni od dnia wezwania.

22. Proces reklamacji

W przypadku wystąpienia niezgodności voestalpine poinformuje dostawcę o wykrytym problemie. Dostawca jest zobowiązany niezwłocznie podjąć kroki w celu zabezpieczenia produkcji i wysyłek voestalpine. Wszelkie koszty złej jakości związane z materiałem lub niezgodną usługą mogą być cedowane na dostawcę. Są to m. in.: koszty nadgodzin, napraw, przesyłek i transportu, koszty obsługi reklamacji, kontroli jakości.

Dostawca jest zobowiązany w terminie 3 dni odebrać niezgodny materiał. W przeciwnym razie zostanie on odesłany do adresata i zostaną doliczone stosowne koszty postępowania reklamacyjnego. Koszt transportu towaru reklamowanego ponosi dostawca. Czas przewidziany na zamknięcie reklamacji wynosi 14 dni od chwili zgłoszenia do zakończenia rozliczeń finansowych.

Rozpoczęty proces reklamacyjny nie wstrzymuje płatności faktury, z wyjątkiem gdy w treści zgłoszenia reklamacyjnego ustalono inaczej.

W przypadku podejrzenia wysłania niezgodnego towaru lub świadczeniu niezgodnej usługi dostawca powinien niezwłocznie poinformować drogą mailową voestalpine.

Możliwe jest warunkowe dopuszczenie reklamowanego towaru. W takim przypadku sporządzane jest zgłoszenie reklamacyjne, które ma na celu poinformowanie dostawcy o zaistniałej sytuacji. Wymagane jest by zostały wprowadzone działania korygujące zagadnienia.

W zależności od ważności, uciążliwości reklamacji dostawca może zostać poproszony o analizę 8D lub 5 why i wdrożenie działań korygujących. Powtarzające się problemy jakościowe, brak akcji korygujących ze strony dostawcy są rozumiane jako brak chęci do rozwoju współpracy. Może to być przyczyną usunięcia dostawcy z listy kwalifikowanych dostawców i zaprzestania współpracy.

23. Ocena dostawcy

Firma voestalpine kładzie nacisk na ciągłe doskonalenie dostawców, w tym także procesów zachodzących podczas współpracy. Ocena dostawcy kwalifikowanego odbywa się raz do roku. Mile widziane są referencje z projektów lub usług wcześniej realizowanych przez dostawcę. voestalpine oczekuje, że dostawca wykaże się proaktywnością, dzięki czemu współpraca będzie się rozwijać. Bierna postawa dostawcy wyklucza współpracę.

24. Siła wyższa

Dostawca i voestalpine mają prawo do zawieszenia wykonania swoich zobowiązań wynikających z zamówienia jeżeli wykonanie jest niemożliwe do zrealizowania z powodu wystąpienia siły wyższej. Strona powołująca się na działanie siły wyższej poinformuje w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki o wystąpieniu takiej okoliczności drugą stronę. W kwestiach spornych strony deklarują polubowne rozstrzygnięcie sporu, a w przypadku braku porozumienia, ewentualne spory będzie rozstrzygał Sąd właściwy dla miejsca siedziby voestalpine.

25. Załączniki

- [1] Załącznik 1. Poziomy wymagania wobec dostawców
- [2] Załącznik 2. Wymagania dla firm świadczących usług na terenie voestalpine

26. Dokumenty powiązane

- [3] Kodeksu Postępowania Partnerów Biznesowych voestalpine AG