

1. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA PRZY ZGŁASZANIU REKLAMACJI OBOWIĄZUJĄCE w EURO-LOCKS Sp. z o.o. z siedzibą w Rudzie Śląskiej.

1.1. Postanowienia ogólne

- a) Każdy Klient ma prawo reklamować sprzedane przez EURO-LOCKS Sp. z o.o. produkty.
- b) Reklamacje jakościowe dotyczą wad rzeczy sprzedanej zmniejszających jej użyteczność, a także niespełnienia wymagań jakościowych zawartych w specyfikacjach uzgodnionych przy zawieraniu umowy lub dokumentach stwierdzających jakość.
- c) Reklamacje na niezgodność z wystawioną fakturą dotyczą niezgodności danych na fakturze w stosunku do danych określonych w umowie lub zamówieniu.
- d) Podstawą złożenia reklamacji przez klienta jest dokument stwierdzający zawarcie umowy lub złożenie zamówienia wraz z wyszczególnieniem zleconych lub zrealizowanych działań.
- e) W protokole reklamacyjnym klient zobowiązany jest umieścić informacje dotyczące nazwy i specyfikacji reklamowanego produktu, powołanie na konkretny dowód zakupu (np. faktura, list przewozowy), rodzaj uszkodzenia, nazwę klienta.
- f) Reklamacje dotyczące produktu zgłaszane są na piśmie.
- g) W przypadku zgłoszenia reklamacji EURO-LOCKS Sp. z o.o. wszczyna niezwłocznie postępowanie reklamacyjne, badana jest zasadność reklamacji, a następnie wydaje się decyzję o sposobie załatwienia reklamacji i podejmuje niezbędne kroki w celu usunięcia niezgodności.
- h) Procedura załatwienia reklamacji powinna być zamknięta w możliwie najkrótszym czasie. Uznając zasadność reklamacji EURO-LOCKS Sp. z o.o. uczyni wszystko ze swej strony by zrekompensować niezgodność w sposób właściwy. EURO-LOCKS Sp. z o.o. najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji zawiadamia pisemnie klienta o sposobie i terminie jej załatwienia na stosownym formularzu F-01 do P-6.3. Drobne reklamacje załatwiane są natychmiast po ich uprzednim zbadaniu i opisanu na stosownym formularzu.
- i) Reklamowane wyroby przechowywane w siedzibie EURO-LOCKS Sp. z o.o. oznakowane są metkami identyfikacyjnymi z podaniem danych identyfikacyjnych klienta do momentu rozstrzygnięcia reklamacji.
- j) Zapisy związane z realizacją reklamacji przechowywane są zgodnie z zasadami zawartymi w procedurze P-1.2 „Nadzór nad zapisami dotyczącymi jakości“.

1.2. Rejestrowanie reklamacji

- a) Zgłoszenie reklamacji kierowane jest do Działu Jakości.
- b) Zgłoszone reklamacje odnotowywane są w „Rejestrze reklamacji” przez Pełnomocnik ds. Jakości.
- c) W Rejestrze reklamacji zawarte są informacje:
 - Data złożenia reklamacji z przypisanym numerem,
 - Nazwa firmy,

- Nazwa artykułu wraz ze specyfikacją,
- Opis reklamacji,
- Podjęte działania korygujące,
- Źródło błędu.

1.3. Analiza reklamacji

- a) Treść nadesłanej reklamacji analizuje Pełnomocnik ds. Jakości. W przypadku jakichkolwiek niejasności jest on zobowiązany uzyskać od przesyłającego Reklamację dodatkowe informacje i wyjaśnienia.
- b) Podstawą analizy reklamacji w zależności od jej rodzaju są odpowiednio:
 - umowa z klientem lub zamówienie złożone przez klienta,
 - zapisy jakości,
 - kopie faktur,
 - inne dokumenty związane ze sprawą.
- c) Pełnomocnik ds. Jakości zobowiązany jest do identyfikacji przyczyny wystąpienia niezgodności będącej przedmiotem reklamacji, przy czym przyjmuje się zasadę, że ewentualne wątpliwości interpretowane są na korzyść Klienta.
- d) Rejestr reklamacji jest wykorzystywany do opracowania ewentualnych analiz jakości. W przypadku powtarzania się reklamacji tych samych towarów Komisja Reklamacyjna przeprowadza analizę przyczyn reklamacji

1.4. Przeprowadzanie postępowania reklamacyjnego

- b) Decyzja co do sposobu załatwienia reklamacji podejmowana jest przez Pełnomocnika ds. Jakości we współpracy z Specjalistą ds. produkcji.
- c) W przypadku zaistnienia nietypowej, bądź kontrowersyjnej reklamacji decyzję podejmuje Dyrektor.
- d) W przypadku uznania reklamacji, podejmowana jest decyzja:
 - wymiany wadliwego produktu na pełnowartościowy,
 - zwrotu równowartości produktu (faktura korygująca),
 - naprawy uszkodzonego produktu,
 - inna, która rozwiązuje problem.
- e) Po podjęciu decyzji dotyczącej reklamacji Pełnomocnik ds. Jakości udziela klientowi odpowiedzi w sprawie reklamacji, co do sposobu jej załatwienia.

1.5. Rozstrzygnięcie kwestii spornych

- a) EURO-LOCKS Sp. z o.o. deklaruje polubowne załatwienie kwestii spornych.
- b) W sprawach nieuregulowanych umowami zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
- c) Spory mogące wyniknąć ze stosunku objętego umową strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego dla siedziby Euro-Locks Sp. z o.o.