

1. SZCZEGÓŁOWE ZASADY POSTĘPOWANIA

1.1. Postanowienia ogólne

- a) Każdy Klient ma prawo reklamować sprzedane przez EURO-LOCKS Sp. z o.o. produkty korzystając z przysługującego mu uprawnienia wynikającego z niezgodności towaru z umową (potocznie zwanego rękojmią) żądając nieodpłatnej naprawy rzeczy lub wymiany w przypadku uznania reklamacji za zasadną.
- 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 dokumentami handlowymi (w tym faktury sprzedażowej) mogące dotyczyć braku dostarczenia właściwych dokumentów handlowych, niezgodności co do wcześniej ustalonej ceny oraz warunków płatności powinny być składane najpóźniej 7 dni od daty otrzymania dokumentów.
- d) Podstawą złożenia reklamacji przez klienta jest dokument stwierdzający zawarcie umowy lub złożenie zamówienia wraz z wyszczególnieniem zleconych lub zrealizowanych działań.
- e) Reklamacje dotyczące produktu zgłaszane są na piśmie. W protokole reklamacyjnym klient zobowiązany jest umieścić informacje dotyczące nazwy i specyfikacji reklamowanego produktu, rodzaj uszkodzenia, nazwę klienta oraz powołać się na konkretny dowód zakupu (np. faktura, list przewozowy). W tym celu można wykorzystać formularz „Protokół reklamacyjny” dostępny na stronie internetowej.
- f) 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.
- g) 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.
- h) EURO-LOCKS Sp. z o.o. najpóźniej w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji zawiadomia pisemnie klienta o sposobie i terminie jej załatwienia.
- 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 w rejestrze reklamacji.

1.2. Rejestrowanie reklamacji

- a) Zgłoszenie reklamacji kierowane jest do Działu Jakości.
- b) W rejestrze reklamacji zawarte są informacje:
 - data złożenia reklamacji z przypisanym numerem,
 - nazwa firmy,
 - nazwa artykułu wraz ze specyfikacją,
 - opis reklamacji,
 - podjęte działania,
 - źródło błędu.
- c) Rejestr reklamacji jest wykorzystywany do opracowywania analiz jakości.

1.3. Analiza reklamacji

- a) Treść nadesłanej reklamacji analizuje pracownik działu 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,
 - wymagania dotyczące jakości produktu sformułowane np. w umowie lub specyfikacji,
 - kopie faktur,
 - inne dokumenty związane ze sprawą.
- c) Kierownik ds. zapewnienia jakości zobowiązany jest do identyfikacji przyczyny wystąpienia niezgodności będącej przedmiotem reklamacji, przy czym przyjmuje się zasadę, że ewentualne wątpliwości interpretowane są na korzyść Klienta.

1.4. Przeprowadzanie postępowania reklamacyjnego

- a) Decyzja co do sposobu załatwienia reklamacji podejmowana jest przez Kierownika ds. zapewnienia jakości we współpracy z Dyrektorem Operacyjnym i Przedstawicielem Handlowym odpowiedzialnym za obsługę klienta reklamującego towar.
- b) W przypadku zaistnienia nietypowej, bądź kontrowersyjnej reklamacji decyzję podejmuje Dyrektor Naczelny.
- c) W przypadku uznania reklamacji, podejmowana jest decyzja:
 - wymiany wadliwego produktu na pełnowartościowy,
 - zwrotu równowartości produktu (faktura korygująca),
 - naprawy uszkodzonego produktu,
 - inna, która rozwiązuje problem.
- d) Po podjęciu decyzji dotyczącej reklamacji Kierownik ds. zapewnienia 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.