

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 F-01 do P-6.3 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 zawiadamia 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 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 Pełnomocnika 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,
 - źródło błędu.

- d) Rejestr reklamacji jest wykorzystywany do opracowywania analiz jakości.

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.

1.4. Przeprowadzanie postępowania reklamacyjnego

- a) Decyzja co do sposobu załatwienia reklamacji podejmowana jest przez Pełnomocnika ds. Jakości we współpracy z Kierownikiem Zakładu i Przedstawicielem Handlowym odpowiedzialnym za obsługę klienta reklamującego towar.
- b) W przypadku zaistnienia nietypowej, bądź kontrowersyjnej reklamacji decyzję podejmuje Dyrektor.
- 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 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.