Společnost s ručením omezeným OLDI SVET

SCHVÁLENO

O.N. Gorunkova

. *.*

POKYNY

PRO VYRÍZENÍ STÍŽNOSTÍ / REKLAMACE
SPOTŘEBITELŮ A PROVEDENÍ ZÁRUČNÍCH OPRAV

PRODUKTŮ, VYROBENÝCH
SPOLEČNOSTÍ OLDI SVET S.R.O.

И.191039087.002-2017

Vypracovali:

Inženýr

kvality

Právní poradce

D.V. Sidorchik

Dohodnuto:

Vedoucí prodeje:

 Y.N. Koblov

Hlavní mistr
 O.P. Bakach

2017

L.A. Modolinskaya

Ředitel

OLDI SVET s.r.o.

Uvedeno:

Nařízení ze dne

č.

—



|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| s.r.o. |  | Pokyny pro vyřízení stížností/reklamace spotřebitelů | List  |
| OLDI SVET | a provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o. | 2 |
|  |  | И. 191039087.002-2017 |  |

OBSAH List

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Oblast použití | 3 |
| 2 | Obecná ustanovení | 3 |
| 3 | Fáze práce |  |
| 3.1 | Organizace a provádění prací spojených s postupem pro získávání a evidenciinformací o kvalitě výrobků obdržených od spotřebitele | 4 |
| 3.2 | Organizace a provádění prací spojených s vyšetřováním vad azjišťováním příčin jejich vzniku | 5 |
| 3.3 | Organizace a provádění záručních prací spojených s obnovením barevních a lakových povlaků výrobků. | 7 |
| 3.4 | Organizace a provádění prací spojených se zvážením požadavků, návrhů, žádostí spotřebitelů na výrobky s prošlou zárukou. | 7 |
| 3.5 | Postup vrácení opravených/obnovených výrobkůspotřebiteli | 8 |
| 4 | Analýza a uspokojení požadavků spotřebitelů. | 8 |
|  | Příloha A Formulář reklamačního protokolu/ dopisu. | 10 |
|  | Pokračování Přílohy A Příručka pro spotřebitele | 11 |
|  | Příloha B Formulář knihy evidenci reklamací, stížností a návrhů spotřebitelů OLDI SVET s.r..o. | 12 |
|  | Příloha B Klasifikace nesrovnalostí | 13 |
|  | Příloha Г Formulář protokolu o zjištěných vadách | 14 |
|  | Příloha Д Formulář protokol o záruční opravěvýrobků | 15 |
|  | Příloha E Formulář výroční zprávy o analýze reklamací a dalšíh požadavků spotřebitelů | 16 |
|  | Příloha G Formulář knihy registrace obdržených reklamací | 17 |
|  | Příloha 3 Formulář měsíční zprávy o analýze reklamací a jiných požadavků spotřebitelů | 17 |
|  | List seznámení s dokumentem | 18 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| s.r.o. | Pokyny pro vyřízení stížností/reklamace spotřebitelů | List  |
| OLDI SVET | a provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o. | 3 |
|  | И.191039087.002-2017 |  |

Rozsah použití

Tyto pokyny jsou návodem pro postup při vyřízení
 stížností/reklamace přijatých od spotřebitelů a provedení
 záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.
Účelem těchto pokynů je zlepšit interakce organizace
se zákazníky a dalšími zaujatými stranami a splnit
požadavky ISO 9001.

Udržování zpětné vazby od spotřebitelů, včetně nároků a reklamace
 nespokojených zákazníků, poskytuje příležitost ke zvýšení loajality a
schválení zákazníků a ke zvýšení konkurenceschopnosti vyráběných
 produktů.

1. Obecná ustanovení
	1. Cíle této příručky jsou:
* organizace a provádění prací v souladu s postupem pro získávání a evidenci informací o
kvalitě výrobků získaných od spotřebitele;
* organizace a provádění prací za účelem zjištění vad a určení příčin
jejich vzniku;
* organizace a provádění prací souvisejících s záručními opravami / dokončením výrobků;
* organizace a provádění prací spojených s záručními opravami barevních a lakových
 povlaků výrobků;
* organizace a provádění prací spojených se zvážením požadavků na odstranění
 vad nebo výměnu výrobků s prošlou zárukou.
* analýza a uspokojení požadavků spotřebitelů
	1. Všechny požadavky spotřebitelů se dělí na:
* požadavky na informace, návrhy a žádosti spotřebitelů;
* stížnosti a reklamace spotřebitelů.

Spotřebiteli se v textu těchto Pokynu rozumí právnické osoby
 nebo jednotlivé podnikatele, kteří zakoupili produkci výrobenou
 společností OLDI SVET s.r.o.

Reklamací v textu těchto pokynů se rozumí
stížnost (požadavek spojený se zjištěním nesrovnalostí) spotřebitele na kvalitu
dodaných výrobků v záruční době s požadavkem na
jejich obnovení.

* 1. Veškeré požadavky spotřebitelů musí být posouzeny do 15
	(patnácti) dnů od data přijetí v souladu s částí 1 bodu 3 článku 17
	 zákona Běloruské republiky O požadavcích občanů a právnických osob ze dne 18.
	července 2011 č. 300-Z. Lhůta pro odstranění nedostatků je 10 (deset)
	pracovních dnů od data posouzení žádosti.

s.r.o.

OLDI SVET

Pokyny pro vyřízení stížností/
reklamace spotřebitelů
 a o provedení záručních oprav
 produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.
И. 91039087.002-2017

List

4

1. Reklamace / stížnosti na základě výsledků výzkumu jejich příčin jsou klasifikovány jako uznané (částečně uznané) a zamítnuté.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

2.5 Reklamace (stížnost) může být zamítnuta v případě, že spotřebitel poruší podmínky smlouvy o dodávce: podmínky nakládky a vykládky a přepravy, technické normy pro instalaci a provoz výrobků, podmínky skladování, o čemž s uvedením příslušných skutečností a důkazů je spotřebitel organizací písemně vyrozuměn.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

.

. .

2.6 Pokud v jedném požadavku budou vzneseny nároky na neshodu několika názvů produktů, pak počet reklamací je určen počtem názvů produktů / služeb v tomto dokumentu.

2.7 Požadavky na informace, návrhy a žádosti spotřebitelů zahrnují

žádosti spotřebitelů o poskytnutí dalších dokumentů (informací)

o produktech a (nebo) jejich součástech, jakékoli informace týkající se produktů,

 u kterých vypršela záruční doba, jakož i informace týkající se návrhů na zlepšení konstrukce produktu

.

1. Fáze a práce
	1. Organizace a provádění prací za účelem získání a evidenci informací

o kvalitě výrobků obdržených od spotřebitele.

Všechny stížnosti / relkamace a další požadavky spotřebitelů se zasílají

organizaci písemně nebo v elektronické podobě na e-mail naší organizace
 oldisvet@inbox.ru.

Na webových stránkách společnosti <http://www.oldisvet.com/> v části „Infocentrum“ je pro spotřebitele k dispozici doporučená forma reklamačního
 protokolu/ dopisu a příručka pro spotřebitele v případě vyskytu vad.

Forma reklamačního protokolu/ dopisu a příručka pro spotřebitele v případě
vyskytu vad jsou uvedeny v příloze A a v pokračování Přílohy A

těchto pokynů.

Spotřebitel, který zjistil vady, poskytne/odešle organizaci (včetně

e-mailem na adresu oldisvet@inbox.ru s poznámkou „pro vedoucího

obchodního oddělení ") fotografie výrobků s vadami (fotografie jsou vyžadovány jsou-li vady barevních a lakových povlaků výrobků) a vyplněný formulář reklamačního protokolu/ dopisu nebo sepíše reklamační protokol/ dopis ve stejné formě s popisem informací uvedených ve formuláři

reklamačního protokolu, v souladu s přílohou A těchto pokynů, včetně

čísla a data nákladního listu (TN)/ přepravního listu (TTN) nebo poskytne jejich kopie. . Při obdržení reklamačního protokolu / dopisu pro osvětlovácí výrobek

.

1. .

.

1. .

.

.

.

1. .

.

.

.

.

.

.

.

.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
| s.r.o. |  | reklamace spotřebitelů | List  |
| OLDI SVET | a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.И.191039087.002-2017 | 5 |

bude zvážen až po předložení technického průkazu (včetně naskenované
kopie).

3.1.4 Všechny reklamační protokoly / dopisy přijaté organizací, nebo požadavky
 s připojenými fotografiemi jsou převedeny vedoucím obchodního oddělení na právního poradce
, který je zaregistruje v Knize registrace obdržených reklamací (formulář v
 Příloze G) a odešle všechny materiály inženýrovi kvality.

Inženýr kvality eviduje přijaté dokumenty do knihy evidenci
reklamací, stížností a návrhů spotřebitelů a je odpovědný za jejich zpracování
 a skladování. Formulář knihy je uveden v Příloze B k těmto
pokynům.

Záznamy knihy evidenci reklamací, stížností a návrhů spotřebitelů
 jsou využívány k analýze požadavků spotřebitelů .

* 1. Organizace a provádění prací za účelem zjištění vad a určení příčin
	jejich vzniku
		1. Do 2 (dvou) pracovních dnů od data obdržení reklamačního protokolu / dopisu od spotřebitele se všemi nezbytnými dokumenty uvedenými v bodě 3.1.3. těchto pokynů zašle inženýr kvality, který je členem stálé komise pro posuzování reklamací a stížností
		spotřebitelů (dále jen komise), vytvořené v organizaci příkazem ředitele,
		spotřebiteli oznámení o přijetí reklamačního protokolu / dopisu.
		 3.2.2. Do 5 (pěti) pracovních dnů od data obdržení reklamačního protokolu / dopisu od spotřebitele se všemi nezbytnými dokumenty uvedenými v bodě 3.1.3. těchto pokynů, komise,s přihlédnutím k takovým faktorům
* jako je povaha vady (ojedinelá nebo hromadná),
* je-li potřeba získat další informace o nefunkčnosti
výrobků, prostudovat podmínky jejich skladování a provozu,

rozhoduje o dalších krocích:

* žádost spotřebitele o další informace týkající se vadného
výrobku, podmínek jeho provozu atd., nebo
* organizace návštěvy spotřebitele zástupcí komise s uvedením lhůt

složenou alespoň z 2 osob, nebo

- v případě, že vady zjištěné v osvětlovacích produktech jsou
jedinečné povahy (od 1 do 2 produktů), zaslání oznámení spotřebiteli,
že musí vadné zboží přivézt do výrobny společnosti OLDI SVET s.r.o.
, umístěné na adrese: Minská oblast, Borisovský okres, vesnice Ugly, ulice Moskovskoye
shosse, 2., s připojením všech potřebných dokumentů uvedených v bodě 3.1.3
 těchto pokynů, a převést výrobky podle přepravního listu (TTN-1) / nákladního
 listu (TN-2) podléhající záruční opravě s uvedením v

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
| s.r.o. |  | reklamace spotřebitelů  | List  |
| OLDI SVET | a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.И.191039087.002-2017 | 6 |

řádku „základ pro propuštění“ - „pro záruční / nezáruční opravu“ pro
 posouzení otázky o existenci důvodů pro záruční práce.
Oznámení o přijetí na základě předběžného posouzení obdrženého
reklamačního protokolu / dopisu s připojením všech potřebných dokumentů
uvedených v bodě 3.1.3. těchto pokynů, zašle technik kvality spotřebiteli do 5 (pěti) pracovních dnů od data obdržení.

1. Po obdržení výrobku k záruční opravě vyhotoví zástupci komise
 ze strany výrobce za přítomnosti zástupce spotřebitele Protokol
 o zjištěných vadách (příloha Г) s uvedením zjištěných vad v době
převodu ve 2 vyhotoveních.

Jedna kopie protokolu zůstává u výrobce, druhá kopie protokolu se předává
 zástupci spotřebitele.

1. Pokud zástupci komise ze strany výrobce produktu navštíví spotřebitele,
určí zástupci komise v místě provozování produktu za přítomnosti zástupce ze strany spotřebitele příčiny vad s vyhotovením a podepsáním protokolu o zjištěných vadách ve 2
vyhotoveních. Jedna kopie protokolu zůstává u výrobce, druhá kopie protokolu
 se předává zástupci spotřebitele.
2. Pokud byly vady odstraněny / neodstraněny v místě provozu
produktu, pak zástupce spotřebitele v protokolu o zjištěných vadách v řádku
„Vady odstraněny úplně / částečně / neodstraněny“ musí podtrhnout
, co je třeba, a podepsat.

3.2.6. Při posuzování reklamačního protokolu / dopisu ve věci samé komise
 provádí následující:

* určuje typ nesrovnalostí (v souladu s klasifikací nesrovnalostí v Příloze B k těmto pokynům); určuje stranu, jejímž zaviněním došlo k vadám (spotřebitel nebo výrobce);
* určuje příčiny vad / nesrovnalostí;
* sepisuje Protokol o zjištěných vadách (Příloha Г).

Jedna kopie protokolu zůstává u výrobce, druhá kopie protokolu se předává
 zástupci spotřebitele.

* určuje způsoby odstranění vad; povahu prací potřebných pro
 odstranění vad (záruční opravy ve výrobě, odstranění vad v místě provozu výrobků);
* určuje osoby odpovědné za odstranění vad;

- určuje seznam materiálů potřebných k odstranění vad.

 3.2.7 Na základě výsledků provedených prací sepisují členové komise protokol o
 provedených záručních opravách výrobků (Příloha Д).

Členové komise (hlavní energetik - u osvětlovacích výrobků a mistr - u
ostatních produktů) sepisují a předávají technikovi kvality protokol o provedených
záručních opravách produktů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| s.r.o.OLDI SVET | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
| reklamace spotřebitelů  | List  |
| a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o. | 7 |
| И.191039087.002-2017 |  |

Předseda komise předá účetnímu oddělení podniku kopii Protokolu o provedených záručních opravách výrobků

.

.

.

* .
* .
* .
* .

.

.

.

.

.

.

.

**3.2.8** V případě pokud při zjištění příčin vzniku vad byly zjištěny takové pochybení ze strany spotřebitele, jako jsou například:

mechanické poškození výrobků,

absence technického průkazu pro osvětlovací výrobek,

stopy expozice chemicky aktivních a abrazivních látek a materiálů, oprava (zásah do konstrukce) výrobku,

porušení podmínek skladování, nakládky a vykládky,

přepravy, instalace a provozu výrobků,

záruka na výrobky neplatí a reklamace je zamítnuta. Informace o skutečnostech odhalujících porušení ze strany spotřebitele jsou mu sděleny písemně do 5 (pěti) pracovních dnů od data obdržení žádosti

od spotřebitele.

3.3 Organizace a provádění záručního obnovení barevních a lakových povlaků výrobků.

.

3.3.1. Pro provádění záručních prací spojených s obnovením barevních a lakových povlaků výrobků jsou vyžadovány fotografie s vadami.

3.3.2 Pokud nebudou k dispozici fotografie potvrzující přítomnost vad, nebude reklamační prohlášení / dopis předmětem posouzení, dokud nebude doručena fotografie potvrzující přítomnost vad.

3.3.3 Záruční opravy osvětlovacích výrobků se provádí podle

postupu popsaného v bodě 3.2 těchto pokynů.

3.4 Organizace a provádění prací při zvažování takových dotazů,

jako jsou požadavky na informace, návrhy, žadosti

spotřebitelů na výrobky s vypršenou záruční dobou

1. Požadavek na provedení záruční opravy výrobků s vypršenou

záruční dobou se nevztahuje na reklamace a je považováno za
 požadavek, nabídku nebo žádost spotřebitele.

**3.4.2** Po obdržení požadavku na provedení záruční opravy výrobků s vypršenou záruční dobou provede organizace následující práce:

- inženýr kvality informuje spotřebitele do 5 (pěti) pracovních dnů od data přijetí požadavku písemně, faxem nebo e-mailem o vypršení záruky na opravy a o možnosti opravy výrobku na náklady spotřebitele;

- v případě sporů ze strany spotřebitele informují prodejní specialisté / technik kvality vedoucího obchodního oddělení pro další řešení problému.

.

s.r.o.

OLDI SVET

Pokyny pro vyřízení stížností/
reklamace spotřebitelů
 a o provedení záručních oprav
 produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.
И. 191039087.002-2017

List

8

1. Postup vrácení opravených/obnovených výrobků
spotřebiteli
2. Po opravě / obnovení výrobků informuje inženýr kvality do 3 pracovních dnů písemně nebo telefonicky spotřebitele o možnosti vyzvednutí hotového / obnoveného výrobku.
3. Výrobky jsou předávány spotřebiteli podle nákladního (přepravního)
 listu vystaveného vedoucím skladu. Jedna kopie nákladního (přepravního) listu,
 podepsané zástupcem spotřebitele, který produkt přijal, se vrátí
 vedoucímu skladu.
4. Pokud spotřebitel požádá o předání opravených osvětlovacích výrobků do kanceláře v Minsku, přicházejí tyto výrobky s nákladním listem vedoucímu obchodního oddělení.
5. Analýza a uspokojení požadavků spotřebitelů.
	1. Organizace, vedená principem zákaznické orientace,
	analyzuje příchozí informace o kvalitě
	výrobků a pomocí nápravných opatření eliminuje příčiny,
	které vedly ke zhoršení jejich kvality.
	2. Hlavním účelem analýzy požadavků je určit adekvátnost a
	dostatečnost opatření podniknutých k uspokojení požadavků
	 spotřebitelů.
	3. Analýza spotřebitelských požadavků se provádí měsíčně do 10.
	dne následujícího po vykazovaném měsíci a obecná pro daný rok - jednou ročně do 25. ledna
	roku následujícího po vykazovaném roce. Inženýr kvality do 10. dne
	 následujícího měsíce po vykazovaném měsíci poskytne právnímu poradci podniku kopie
	protokolu o zjištěných vadách, protokolů provedených záručních opravách
	výrobků a další dokumenty tvořící korespondenci se spotřebitelem.
	Tyto dokumenty uchovává právní poradce společně s Knihou knihy registrace
	 obdržených reklamací (formulář - V příloze G) a měsíční zprávou.
	4. Každoroční analýzu nároků spotřebitelů je prováděna
	koordinační radou pro posuzování otázek, tykajících se nároků / reklamací a
	 požadavků spotřebitelů výrobků.

Výsledky jednání jsou zaznamenány v zápisu koordinační rady.

* 1. Formulář výroční zprávy o analýze reklamací a dalších požadavků
	 spotřebitelů je uvedena v Příloze E k těmto pokynům. Měsíční
	zprávu připraví inženýr kvality ve spolupráci s právním poradcem do 10. dne měsíce
	 následujícího po vykazovaném měsíci a předloží řediteli organizace. Formulář
	měsíční zprávy - Příloha 3.

s.r.o.

OLDI SVET

Pokyny pro vyřízení stížností/
reklamace spotřebitelů
 a o provedení záručních oprav
 produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.
И. 91039087.002-2017

List

9

* 1. Informace získané během analýzy se používají pro: •
* modernizaci a zvyšování kvality vyráběných produktů;
* splnění principu zákaznické orientace;
* zlepšování vztahů s dodavateli za vzájemně výhodných podmínek;
* vývoj a zdokonalování QMS v podniku.
	1. Pro analýzu spokojenosti spotřebitelů se používá jednou ročně dotazníková
	metoda. Prostřednictvím komunikace (pošta, fax, e-mail) poskytuje inženýr
	kvality spotřebiteli dotazník k posouzení spokojenosti spotřebitelů
	s produkty a službami společnosti OLDI SVET s.r.o.
	2. Analýza spokojenosti zákazníků se provádí v souladu s podnikovým standardem QMS 8.2.1
	-01. Posouzení spokojenosti zákazníků.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
|  |  | reklamace spotřebitelů | List  |
| s.r.o. |  | reklamace spotřebitelů a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností |  |
| OLDI  | SVET  | s.r.o. | 10 |
|  |  | И. 191039087.002-2017 |  |

Příloha A

Formulář reklamačního protokolu/ dopisu

Reklamační protokol/ dopis č. ze dne roku roku

1. Název organizace, poštovní / e-mailová adresa:

2. Kontaktní

osoba: pozice, celé jméno, telefonní číslo

3. Název výrobku, počet výrobků, číslo přepravního listu (TTN), datum odeslání:

4. Popis

zjištěné vady (detailně)

5. Okolnosti,

za kterých

k vadám

došlo (během instalace, během provozu,

během záruční doby / po uplynutí záruční doby atd.)

6. Další údaje

7. Sestaveno

Předseda komise

Členové komise

(komisí složenou ze:

:

:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| pozice | podpis | Celé jméno |
|  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
| s.r.o. | reklamace spotřebitelů  | List  |
| OLDI SVET | a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o. | 11 |
|  | И.191039087.002-2017 |  |

Pokračování Přílohy A

**Příručka pro spotřebitele** Vážení spotřebitelé!

Pokud po zakoupení našich produktů zjistíte vady
během záruční doby, musíte provést následující
kroky:

1. Poskytnout reklamační protokol / dopis (formulář reklamačního protokolu /
dopisu je přiložen na našich webových stránkách<http://www.oldisvet.com/>v části
 „Infocentrum“). Pokud je reklamační dopis sepsán ve volné
formě, musí obsahovat informace obsažené ve formuláři reklamačního
protokolu.
2. Poskytněte fotografie produktů s vadami (v případě vnějších
vad produktu). Reklamační protokol / dopis na lakováný a zinkováný povlak
výrobků (osvětlovací stožáry, sloupy semaforu atd.)
 bude posouzen až po obdržení fotografií potvrzujících
přítomnost vad.
3. Kontaktujte specialistu obchodního oddělení a zašlete na e-mail
naší organizace oldisvet@inbox.ru fotografie produktů s vadami
, vyplněný reklamační protokol / dopis. Při zasílání reklamačního
protokolu / dopisu na osvětlovací výrobek bude posouzen až po
předložení technického průkazu (včetně naskenovaného formuláře).
4. Po posouzení reklamačního protokolu a fotografií produktů s
vadami vám odborníci z naší organizace
zašlou odpověď na vaši stížnost do 5 (pěti) pracovních dnů.
5. Za účelem zlepšení interakce mezi námi a spotřebitelem je na webu
 naší organizace zveřejněny pokyny ke kontrole И. 191039087.002-2017
Pokyny pro vyřízení stížností/reklamace spotřebitelů
a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených
 společností OLDI SVET s.r.o.

**Záruka na výrobek se nevztahuje na následující případy:**

- přítomnost mechanického poškození vinou spotřebitele;
- absence technického průkazu (pro osvětelovací výrobky);

 -vystavení chemicky aktivním a abrazivním látkám a materiálům;

- oprava (zásah do konstrukce) výrobků spotřebitelem nebo
třetími stranami;

- porušení podmínek skladování produktu, přepravních podmínek,
pravidel pro instalaci a provoz výrobků.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
| s.r.o.  |  | reklamace spotřebitelů a o | List  |
| OLDI SVET | provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o. | 12 |
|  |  | И.191039087.002-2017 |  |

Příloha B

Formulář knihy evidenci reklamací, stížností a návrhů spotřebitelů

OLDI SVET s.r.o.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| č.pořadové. | Název ačíslodokumentu (vaše číslo, datum, naše číslo, datum) |  | Názevorganizace/Číslo smlouvy o dodávce(číslo přepravního listu (TTN) , datum | Název,označení produktů / množství, ks | Popisreklamace(nesrovnalosti),\. | Reklamace(požadavek)/záruční-nezáručnívýrobek | Typnes-hod | Záznamospokojenostizákazníků | Nápr. a prevent.opatřenízaměřenánaodstraněnínenesrovnalostí aa příčiny jeho vzniku | Pozná-mka |
| 1 | 2 |  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| s.r.o.OLDI SVET  | Pokyny pro vyřízení stížností/reklamace spotřebitelů a o provedení záručních oprav produktů, vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.И. 191039087.002-2017 | List 13 |
|  | Příloha C |

Text Přílohy C je k dispozici v tištěné verzi těchto Pokynů

s.r.o.

OLDI SVET

Pokyny pro vyřízení stížností/
reklamace spotřebitelů
 a o provedení záručních oprav produktů,
 vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.

И.191039087.002-2017

List

14

Příloha D

Formulář protokolu o zjištěných vadách

Protokolu o zjištěných vadách č. ze dne roku roku

komisí složenou z:

- zástupci ze strany

název organizace, celé jméno, pozice

- zástupci od OLDI SVET s.r.o.

Celé jméno, pozice

Celé jméno, pozice

zjištěno následující:

Počet a název a výrobky, u kterých byly zjištěny vady:

Popis zjištěných vad:

Typ nesrovnalosti (podle klasifikací nesrovnalostí):

Okolnosti, za kterých k vadám došlo (během instalace, během
 provozu, během záruční doby / po uplynutí záruční doby
 atd.)

Vady byly odstraněny: zcela

podpis, celé jméno zástupce od spotřebitele

2. Závěry a návrhy komise (opatření k odstranění vzniklých vad):

Zástupci komise ze strany spotřebitele

Zástupci komise ze strany OLDI SVET s.r.o.

Celé jméno podpis

Celé jméno podpis

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Pokyny pro vyřízení stížností |  |
| s.r.o.OLDI SVET | reklamace spotřebitelů a o provedení záručních oprav produktů,  | List  |
| vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.И.191039087.002-2017  | 15 |

Příloha **E**

Forma protokolu o provedené záruční opravě výrobků

Protokol o provedené záruční opravě výrobků

č. ze dne roku roku

Jméno zákazníka, č. faktury, přepravního listu (TTN), nákladního listu (TN)

Počet a název produktů podléhajících záruční opravě:

Počet a název materiálů, součástí, které mají být nahrazeny:

Seznam provedených prací k odstranění vad:

Předseda komise:

Členové komise:

Pozice

Pozice

Celé jméno

Celé jméno

podpis

podpis

Pozice

Celé jméno

podpis

s.r.o.

OLDI SVET

Pokyny pro vyřízení stížností/
reklamace spotřebitelů
 a o provedení záručních oprav produktů,
 vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.

И.191039087.002-2017

List

16

Příloha F

Formulář výroční zprávy o analýze reklamací a dalších požadavků

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Názevtypu vady | Požadavků za rok  20 | Požadavků za rok  20 |
| množství | procento | množství | procento |  |
| 1. Jiné nesrovnalosti výrobce. |  |  |  |  |  |
| 1.1 Vada konstrukce výrobku. |  |  |  |  |  |
| 1.2 Nekonzistence vzhledu, barevního a lakového povlaku. |  |  |  |  |  |
| 1.3 Neshoda balení. |  |  |  |  |  |
| 1.4 Nedodrženíúplnosti produktu. |  |  |  |  |  |
| 1.5 Nedodržení požadavků konstrukční dokumentace, technické dokumentace,. |  |  |  |  |  |
| 1.6 Odmítnutí práce kvůli vadným komponentům naší vlastní výroby. .  |  |  |  |  |  |
| 1.7 Jiné nesrovnalosti výrobce. |  |  |  |  |  |
| 2. Nedodržení nakupovaných dodavatelem komponent a materiálů.  |  |  |  |  |  |
| 2.1 Nesrovnalostí ve vzhledu produktu. |  |  |  |  |  |
| 2.2 Nedodržení úplnosti produktu. |  |  |  |  |  |
| 2.3 Nedodržení požadavků konstrukční dokumentace, technické dokumentace, technických podmínek . |  |  |  |  |  |
| 2.4 Nesoulad výrobku s jeho funkcemi (selhání / poruchy) . |  |  |  |  |  |
| 2.5 Jiné nedodržení nakupovaných dodavatelem komponent a materiálů . |  |  |  |  |  |
| 3 Nevhodnost pro použití vinou spotřebitele. . |  |  |  |  |  |
| 3.1 Porušení požadavků na provoz výrobku. . |  |  |  |  |  |
| 3.2 Cizí zásahy do konstrukce výrobku vedoucí k poruše / nesprávné funkci. . |  |  |  |  |  |
| 3.3 Jiné příčiny vad vzniklých vinou spotřebitele. . |  |  |  |  |  |
| 4. Požadavkyspotřebitele, která nejsou vadou (nesrovnalostí) produktu a jsou spojena se zlepšením, žádostí a přáními... |  |  |  |  |  |
| CELKEM: |  |  |  |  |  |  |

s.r.o.

OLDI SVET

Pokyny pro vyřízení stížností/
reklamace spotřebitelů
 a o provedení záručních oprav produktů,
 vyrobených společností OLDI SVET s.r.o.

И.191039087.002-2017

List

17

Příloha G

Formulář Knihy registrace obdržených reklamací

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Datum přijetí | Jméno kupujícího | Podstata žádosti |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Příloha H

Formulář měsíční zprávy o analýze reklamací a jiné komunikace

se spotřebiteli

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| poř. č. | Jméno spotřebitele, který uplatnil reklamaci | Výsledek posouzení  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

CELKEM: Ocelové konstrukce, Osvětlovací výrobky, Základové bloky

* záruční oprava
* nezáruční případ
* vada nepotvrzena
 Závěr:

Nápravná opatření: