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 evidenci informací  o kvalitě výrobků obdržených od spotřebitele | 4 |
| 3.2 | Organizace a provádění prací spojených s vyšetřováním vad a zjišťováním 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 výrobků spotřebiteli | 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 opravě výrobků | 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](mailto:oldisvet@mbox.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](mailto: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](mailto: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  a číslo dokumentu  (vaše číslo , datum, naše číslo , datum) |  | Název  organizace/  Číslo smlouvy  o dodávce  (číslo přepravního listu (TTN) , datum | Název, označení  produktů / množství, ks | Popis  reklamace  (nesrovnalosti),\  . | Reklamace  (poža  davek)/  záruč  ní-  nezáruč  ní  výrobek | Typ  nes-  hod | Záznam  o  spokoje  nosti  zákazní  ků | Nápr. a prevent. opatření zaměřená na odstranění nenesrovnalostí  a  a 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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Název  typu 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 Nedodržení úplnosti 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. Požadavky spotřebitele,  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: