



KAPITAŁ LUDZKI
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

POLITYKA REKLAMACYJNA

DRUKARNIA EMBE PRESS
S. BEZDEK, M. MAMCZARZ SP.J.

W RAMACH PROJEKTU „SPOŁECZNA ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIZNESU”

OPIEKUN MERYTORYCZNY – DORADCA MARIUSZ MALINOWSKI, 2015

1. CEL POLITYKI REKLAMACYJNEJ

Celem opracowania polityki reklamacyjnej jest wdrożenie sprawnego i skutecznego postępowania w przypadku reklamacji zgłoszonej przez Klienta.

2. SKŁADOWE PROCEDURY REKLAMACYJNEJ

Na elementy procedury reklamacyjnej składają się: opis postępowania przyjęcia reklamacji, proces założenia Formularza Niezgodności, zasady postępowania z reklamowanym towarem oraz działań korygujących.

Zapisy polityki reklamacyjnej obowiązują pracowników Biura Obsługi Klienta, dział Prepress, dział Zaopatrzenia, Kierowników Komórek Organizacyjnych, które są odpowiedzialne za wykonanie działań korygujących.

3. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I KONTROLA

1. Osobą odpowiedzialną za przestrzeganie zapisów polityki reklamacyjnej jest Kierownik Biura Obsługi Klienta.

2. Osobą odpowiedzialną za wykonanie działań korekcyjnych ustalonych w procesie postępowania reklamacyjnego jest Kierownik Komórki Organizacyjnej biorącej udział w postępowaniu reklamacyjnym.

4. POSTĘPOWANIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI

1. Klient może zgłosić reklamację:

- W formie pisemnej,
- Poprzez kontakt telefoniczny do BOK,
- Poprzez formularz wysłany e-mailem.

2. Przy zgłoszeniu reklamacji klient zobowiązany jest wskazać poniższe dane:

- Dane osobiste,
- Dane adresowe,
- Kontakt,
- Datę zamówienia,
- Numer zlecenia,
- Nazwę produktu,
- Datę dostawy reklamowanego towaru.

5. PROCEDURA ZAŁOŻENIA FORMULARZA NIEZGODNOŚCI

1. Zgłoszenie reklamacji przez Klienta rozpoczyna procedurę założenia Formularza Niezgodności przez Pracownika BOK bazując na danych otrzymanych od Klienta.
2. Zwrot reklamowanego towaru od Klienta stanowi podstawę do podjęcia działań w procesie rozpatrywania reklamacji.
3. Potwierdzeniem zwrotu jest zapis w Formularzu Niezgodności wykonany przez pracownika Magazynu.
4. Formularz niezgodności jest uzupełniany przez pracownika BOK, który wpisuje wszystkie dane dotyczące produktu.
5. Formularz niezgodności zawiera dane dotyczące produktu:
 - Zwrócona ilość towaru,
 - Opis sytuacji, powód reklamacji,
 - Osoby biorące udział w procesie produkcyjnym.
6. Do Formularza Niezgodności dołącza się kopię Formularza Zgłoszenia Reklamacji.

6. POSTĘPOWANIE Z REKLAMOWANYM TOWAREM/WYROBEM

1. Przegląd i weryfikacja Formularza niezgodności przez Komisję.
2. Komisja składa się z: Kierownika BOK, Kierowników Komórek Organizacyjnych i przedstawicieli działu Prepress.
3. Komisja podejmuje decyzję o sposobie przeprowadzenia działań korygujących. Kierownik BOK zatwierdza pisemnie decyzję dotyczącą tego rozwiązania.
4. Komisja wyjaśnia przyczyny zaistniałej sytuacji dotyczącej reklamacji. Osoby odpowiedzialne za jej powstanie również składają wyjaśnienia. Komisja pisemnie zatwierdza wyjaśnienia.
5. Wyciągnięcie wniosków i podjęcie działań korygujących w celu eliminacji podobnych błędów w przyszłości.

7. POSTĘPOWANIE KOŃCOWE

1. Po podjęciu działań korygujących następuje wyliczenie kosztów przeprowadzonej korekty oraz ponowne rozliczenie zlecenia.
2. Formularze Zgłoszenia Reklamacji oraz Formularze Niezgodności przechowywane są w segregatorach w BOK oraz rejestrowane są w formie elektronicznej.

8. ZAŁĄCZNIKI

1. Formularz Zgłoszenia Reklamacji
2. Formularz Niezgodności

Formularz Zgłoszenia Reklamacji

WYPEŁNIA ZGŁASZAJĄCY REKLAMACJĘ

Nazwa klienta (Imię i Nazwisko) lub nazwa firmy (NIP):

.....
.....
.....

Dane teleadresowe klienta:

.....
.....

Kontakt Tel.:

E-mail:

Opis reklamacji:.....

.....

Żądania:.....

Data zamówienia:.....

Numer zlecenia:.....

Nazwa produktu:.....

Data dostawy reklamowanego towaru:.....

Podpis:.....

WYPEŁNIA PRZYJMUJĄCY REKLAMACJĘ

Nr zgłoszenia:

Data zgłoszenia:.....

Podpis osoby odbierającej zgłoszenie reklamacyjne:.....

Do kogo przekazano zgłoszenie reklamacyjne:.....

Formularz Niezgodności

Nr zgłoszenia:.....

Nazwa klienta (Imię i Nazwisko lub nazwa firmy):

.....
.....
.....

Produkt/Usługa:

.....

Zwrócona ilość towaru:.....

Potwierdzenie wykonania zwrotu towaru (podpis pracownika Magazynu):

.....

Opis niezgodności:

.....
.....
.....

Osoby biorące udział w procesie produkcyjnym:

.....
.....

Decyzja:

.....
.....

Uzasadnienie:

.....
.....

Data i podpis członków Komisji:.....

.....
.....