

Postępowanie reklamacyjne

Dział/osoba odpowiedzialny za dokument: Dział Jakości/Quality Manager

Zmiany uzgadniać z:	Zmiany zatwierdza:
Dział handlowy Magazyn	Prezes Zarządu
Opracował: Karol Urban, Quality Manager	Zatwierdził: Witold Gajdek, Prezes Zarządu
Podpis	Podpis

1 Cel Instrukcji, zakres stosowania

- Opisanie sposobu postępowania z Reklamacjami do Dostawców i od Klientów w obszarze całej organizacji.
- Opisanie sposobu postępowania z materiałami po „reklamacjach”.

2 Odpowiedzialność, zapisy

Etap	Odpowiedzialność	Zapisy
POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI OD KLIENTA		
5.1.1 Zgłoszenie reklamacji	Handlowiec	E-mail, SoftLAB
5.1.2 Rozpatrzenie reklamacji	Osoby przypisane jako „Realizuje”	SoftLAB
5.1.3 Akceptacja lub odrzucenie reklamacji	Osoby przypisane jako „Realizuje” lub Łukasz Rachwał	SoftLAB
5.1.4 Przyjęcie zwróconego materiału na magazyn w przypadku akceptacji i zwrotu od Klienta – potwierdzenie wagi	Magazyn	WZk
5.1.6 Kontrola zwróconego materiału i podjęcie decyzji: złomowanie, materiał zgodny – do odsprzedaży, zwrot do dostawcy	Personel kontroli jakości	
5.1.5 Wystawienie odpowiedniej dokumentacji po zwrocie od Klienta: WZk, FVk	Kierownik Magazynu	Wzk, FVk
5.1.5 Postępowanie z wadliwym materiałem po zwrocie do ADAMET-NIEMET	Dział jakości	P.KJ
POSTĘPOWANIE Z REKLAMACJAMI DO DOSTAWCY		
5.2.1 Złożenie reklamacji do dostawcy	Osoby dokonujące zakupu materiału	F.HA.F23
5.2.2 Kontakt i ustalenia z dostawcą	Osoby dokonujące zakupu materiału	E-mail
5.2.3 Postępowanie z niezgodnym wyrobem dostarczonym przez dostawcę	Osoby dokonujące zakupu materiału	P.KJ
5.2.4 Zwrot materiału do dostawcy	Logistyka / Magazyn	P.ZA

3 Załączniki, powiązane dokumenty

Załącznik nr 1 – Instrukcja wprowadzania reklamacji do Softlab.

4 Terminy, definicje

Punkt nie ma zastosowania w niniejszej instrukcji.

5 Sposób postępowania.

5.1 Reklamacje od klientów

5.1.1 Przyjęcie i dodanie reklamacji

- Reklamacje są przyjmowane przez Handlowców na podstawie zgłoszenia od Klienta,
- Handlowiec w momencie przyjęcia reklamacji dodaje ją w Softlab, uzupełniając wszystkie wymagane pola → Instrukcja dodawania reklamacji w Softlab (Załącznik nr 1)
- Do każdej reklamacji należy przydzielić osobę Realizującą, adekwatnie do przyczyny reklamacji, np. reklamacja jakościowa – dział jakości, reklamacja na produkcję – dział produkcji, itd.

5.1.2 Dokumenty lub dowody wymagane do rozpatrzenia reklamacji

- Klient musi przedstawić wiarygodne dowody na wady dostarczonego materiału. W przypadku wątpliwości materiał należy odebrać od Klienta i wykonać adekwatne kontrole lub badania pozwalające potwierdzić zasadność reklamacji w siedzibie ADAMET-NIEMET
- W przypadku niezgodności związanych z własnościami mechanicznymi lub właściwościami chemicznymi materiałów, Klient ma obowiązek przedstawić oficjalne raporty z przeprowadzonych badań. Nie będą akceptowane pliki excel lub inne pliki pochodzące z przeprowadzonych testów. Każdy z raportów musi posiadać min. dane takie jak: nazwa laboratorium wykonujące badanie, rodzaj urządzenia, typ urządzenia, metoda, podpis i pieczęć osoby wykonującej badanie.
- W przypadku zgłoszenia niedowagi/nadwagi towaru, jego wady powierzchniowe (rysy, przetarcia, wgniecenia, przebarwienia itp.), niezgodną z zamówieniem grubość, średnicę lub wymiar, Klient ma obowiązek przedstawić wiarygodne zdjęcie obrazujące ten fakt.
- W przypadku niezgodności wymiarowej, zdjęcie przedstawiające prawidłowo wykonany pomiar urządzeniem zapewniającym możliwie największą dokładność pomiarową,
- W przypadku niezgodności dotyczącej wagi materiału, wymagane są zdjęcia reklamowanego towaru na wadze z widocznym dokumentem potwierdzającym, że materiał ten został zakupiony w ADAMET-NIEMET
- Klient musi udowodnić, że reklamowany materiał pochodzi z dostawy od ADAMET-NIEMET.
- Klient zgodnie z OWS ma obowiązek przy odbiorze dostawy dokonać kontroli materiału na okoliczność uszkodzeń opakowania i w przypadku zidentyfikowania uszkodzeń spisać ze spedycją Protokół Uszkodzenia. Jeżeli zostanie zgłoszona reklamacja dotycząca uszkodzeń materiałów powstałych podczas transportu, a nie będzie spisanego protokołu, reklamacja będzie odrzucana.
- Wszelkie inne reklamacje, które nie będą potwierdzone załączonym dowodem lub zdjęciem obrazującym wadę materiału, zostaną odrzucone.

5.1.3 Rozpatrzenie reklamacji

- Podejmowane środki weryfikacyjne w stosunku do reklamacji od Klienta, są proporcjonalne do wartości roszczeń Klienta.

- W przypadku, gdy Klient zgłasza reklamację na wadę materiału, a nie sprecyzował on dokładnie swoich wymagań w zamówieniu, reklamacja taka nie będzie uznana za zasadną. Każde wyspecyfikowane wymaganie Klienta musi znaleźć się w zamówieniu.
- Reklamacje są rozpatrywane przez osoby, które zostały do niej przydzielone w systemie SOFTLAB na podstawie dowodów (załączników) przedstawionych przez Klienta lub poprzez dostarczone próbki/materiał ze zwrotu od Klienta.

5.1.4 Akceptacja lub odrzucenie reklamacji

- W przypadku dostarczenia wystarczających dowodów na to, że wadliwa dostawa materiałów wynikała z nieprawidłowości po stronie ADAMET-NIEMET, reklamacja jest uznawana za zasadną.
- W przypadku uznania reklamacji za zasadną, w systemie SOFTLAB należy szczegółowo opisać wynik reklamacji oraz wskazać „winę” danej reklamacji, czyli podmiot, który ponosi odpowiedzialność za daną reklamację.
- Po dokonaniu akceptacji, reklamację należy przekazać do dalszej realizacji w zależności od jej statusu.
- W przypadku uzgodnienia i odbioru materiału wadliwego od Klienta, w systemie SOFTLAB otrzymuje ona status jako „Przekazano do logistyki”. Dział logistyki jest odpowiedzialny za ustalenie z Klientem sposobu i terminu odbioru materiału.
- Materiał odebrany od Klienta przyjmowany jest na magazyn reklamacyjny. Przyjęcia i odbioru materiału dokonuje Magazyn. Każdy odebrany materiał musi zostać zważony i waga musi zostać potwierdzona i odnotowana w stosownej dokumentacji. Wystawiane są odpowiednie dokumenty po odbiorze materiału, takie jak WZk, FVk przez dział Magazynu.
- Dział jakości musi zostać poinformowany, że dany materiał wrócił na magazyn i został przyjęty na magazyn reklamacyjny.
- Dział jakości dokonuje kontroli materiału i podejmuje decyzję dotyczące postępowania z materiałem.
- W przypadku gdy Klient nie dostarcza wystarczających dowodów potwierdzających wady materiału, reklamacja jest odrzucana.
- Reklamacje do kwoty 100 PLN netto, są akceptowane bez dalszego rozpatrzenia, pod warunkiem dostarczenia dowodu zakupu i zdjęć dokumentujących wadę reklamowanego wyrobu.
- W przypadku akceptacji reklamacji postępujemy w sposób ustalony z klientem. Możliwe sposoby postępowania obejmują:

- Korektę Faktury VAT
- Wymiana materiału - dostarczenie wyrobu spełniającego wymogi Klienta.

5.1.5 Postępowanie z wadliwym materiałem po zwrocie do ADAMET-NIEMET

- Zwroty od Klientów mogą pochodzić w dwóch przypadkach. W przypadku przyjęcia reklamacji i uznania jej za zasadną, materiał jest przyjmowany na magazyn reklamacyjny. W drugim przypadku, gdy istnieje podejrzenie co do niezgodności materiału, ale nie ma wystarczających dowodów, materiał jest przyjmowany i przydzielany status „do decyzji”, to znaczy, że należy przeprowadzić kontrolę pozwalającą w jednoznaczny sposób określić czy reklamacja zgłoszona przez Klienta jest zasadna czy nie.
- W przypadku zwrotu materiału z przyjętej reklamacji, poddawany jest on kontroli wewnętrznej i wydawana jest dyspozycja. Materiał może przyjąć następujące statusy: złomowanie (w przypadku winy ADAMET i materiału wadliwego, materiał zgodny – do ponownej odsprzedaży, zwrot do dostawcy (w przypadku stwierdzenia, że winę za wadę ponosi dostawca i przyjął on reklamację).
- Decyzja dotycząca dyspozycji co do przydzielenia określonego statusu jest wydawana przez personel Kontroli Jakości.
- Wyroby niezgodne są kierowane do „Magazynu Wyrobów Niezgodnych” i tam dalej przetrzymywane, do wykonania ostatecznej dyspozycji co do postępowania z nimi.
- Dla materiałów o statusie „do ponownej odsprzedaży” Kierownik magazynu przyjmuje je na odpowiedni magazyn i materiały te mogą zostać wykorzystane i odsprzedane klientom, którzy nie posiadają wysokich wymagań. Zastrzeżeniem jest jednak fakt, że materiały te muszą zostać odpowiednio oznakowane i nie mogą trafić ponownie do tego samego Klienta ani do żadnego z Klientów z grupy „Trudnych Klientów”.

5.2 Reklamacje do dostawców

5.2.1 Złożenie reklamacji do dostawcy

- Reklamacja do dostawcy składana jest w przypadku, gdy zostanie podjęta decyzja o zasadności i winie dostawcy za niezgodność materiału.
- Za zgłoszenie reklamacji do dostawcy odpowiedzialna jest osoba, która zamawiała dany materiał.
- Reklamacja do dostawcy musi być złożona w formie udokumentowanej poprzez formularz lub wiadomość e-mail.
- Zgłaszając reklamację do dostawcy należy przekazać i przedstawić jednoznaczne dowody na winę dostawcy za niezgodności materiałowe lub niezgodności z zamówieniem i określonymi wymaganiami.

5.2.2 Współpraca z dostawcą

- Za współpracę z dostawcą w zakresie rozpatrywania zgłoszonych reklamacji odpowiedzialne są osoby dokonujące pierwotnie zakupu materiału.
- Współpraca i kontakt z dostawcą może odbywać się wyłącznie w formie udokumentowanej. Preferowane są wiadomości e-mail

- Współpraca z dostawcą polega na wymianie informacji oraz oczekiwań co do rozwiązania problemu, ustaleń co do zwrotu materiału.
- W przypadku, gdy ADAMET-NIEMET zostanie obciążony kosztami wynikającymi z dostarczenia wadliwych materiałów, tymi kosztami należy również obciążyć dostawcę.
- W następstwie zgłoszenia reklamacyjnego, osoba zgłaszająca wystawia zgłoszenie jakościowe w aplikacji QMSadozet.
- W uzasadnionych przypadkach wystawia się raport 8D na formularzu P.HA.F23.

5.2.3 Postępowanie z niezgodnym wyrobem dostarczonym przez dostawcę

- W przypadku wykrycia wadliwych wyrobów podczas kontroli wejściowej, materiały należy przekazać na magazyn reklamacyjny.
- W przypadku wykrycia uszkodzeń paczki, w której dostarczono materiał, ze spedycją musi zostać spisany Protokół, w którym będą opisane wszystkie uszkodzenia. Ponadto należy dokonać dokumentacji zdjęciowej uszkodzeń.
- Należy dokonać szczegółowej kontroli materiałów oraz wykonać postępowanie dowodowe potwierdzające ich wadliwość.
- Należy dokonać wszystkich niezbędnych badań oraz testów potwierdzających niezgodności, aby nie można było podważyć wadliwości materiałów.
- Należy dokonać zgłoszenia reklamacji do dostawcy potwierdzonego dowodami. Raportami z wyników badań, pomiarów lub zdjęciami potwierdzającymi niezgodności.
- Po przyjęciu reklamacji przez dostawcę, osoba odpowiedzialna lub dział logistyki ustala termin oraz formę zwrotu materiałów.
- Materiał jest przygotowywany do transportu przez pracowników magazynu.
- Wyroby niezgodne są odbierane przez dostawcę lub firmę spedycyjną.

6 Postanowienia końcowe

- Wszystkie reklamacje do klientów są rejestrowane w Softlab. Na podstawie tych danych wylicza się:
 - Ilość reklamacji w danym miesiącu
 - Ilość reklamacji w danym miesiącu z rozbiem na działy
 - Sumę słusznych roszczeń klientów.
- Zbieranie danych służy wykryciu trendów. W przypadku powtarzających się problemów lub wykrycia niepokojących trendów postępuje się zgodnie z procedurą działań korygujących/doskonających.
- Wyniki są wykorzystywane do obliczenia KPI poszczególnych procesów oraz jako dane wejściowe do Przeglądu Zarządzania.
- Instrukcja Postępowania z Reklamacjami do Dostawców i od Klientów obowiązuje od dnia jej zatwierdzenia przez Dyrektora Operacyjnego.

- Korespondencja elektroniczna (mail) pomiędzy Handlowcem, a klientem oraz Pracownikiem organizacji, a Dostawcą nie jest uznawana za postępowanie Reklamacyjne.