

„RIADENÝ DOKUMENT“

P 05 REKLAMAČNÝ PORIADOK

Základný dokument integrovaného manažérskeho systému úrovne „B“ podľa ISO 9001:2015
a ISO 14001:2015

Číslo vydania: 1
Číslo zmeny: 0
Číslo výtlačku: 1*

	Vydal a spracoval	Kontroloval a revidoval	Schválil
Meno a priezvisko	Ing. Jana Mahútová	Ing. Zuzana Račeková	Ing. Milan Raček
Funkcia	Účtovníčka, MIMS	Konateľ spoločnosti, PVIMS	Generálny riaditeľ
Dátum	01.10.2023	01.10.2023	01.10.2023
Podpis			

*Pozn.: Planý je iba elektronický dokument na sieti: S:\99_ISO IMS AREKO.
Každý výtlačok zo siete je neriadený dokument.

Rozdeľovník výtlačkov

Výtlačok	Funkcia	Meno	Forma
1	PVIMS	Ing. Zuzana Račeková	siet: S:\99_ISO IMS AREKO
1	Zamestnanci spoločnosti		siet: S:\99_ISO IMS AREKO

Zoznam zmien

Zmena č.	Strana	Charakteristika zmeny	Dátum/ Platnosť od:	Meno a priezvisko
1				Vydal:
				Schválil:
2				Vydal:
				Schválil:
3				Vydal:
				Schválil:
4				Vydal:
				Schválil:
5				Vydal:
				Schválil:
6				Vydal:
				Schválil:
7				Vydal:
				Schválil:
8				Vydal:
				Schválil:
9				Vydal:
				Schválil:
10				Vydal:
				Schválil:



OBSAH

Titulná strana
Rozdeľovník výtlačkov
Zoznam zmien

1	Úvod	4
1.1.	Účel a ciele dokumentu	4
2	Účinnosť	4
	Súvisiaca dokumentácia	4



1 Úvod

1.1. Účel a ciele dokumentu

Reklamačný poriadok spoločnosti AREKO, s.r.o. (ďalej len Spoločnosť) sa vydáva na zabezpečenie jednotného postupu pri uplatňovaní všeobecne záväzných pracovnoprávných predpisov a upevnenia vnútorného poriadku a pracovnej disciplíny v spoločnosti.

Skratky

Spoločnosť	AREKO, s.r.o.
IMS	Integrovaný manažérsky systém
PVIMS	Predstaviteľ vedenie pre IMS
MIMS	Manažér pre IMS
KN	Konateľ spoločnosti
BOZP	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci
PO	Požiarňa ochrana
OBCH	Obchodno-technický pracovník
ER/GR	Ekonomický riaditeľ / Generálny riaditeľ

2 Účinnosť

Reklamačný poriadok Spoločnosti nadobúda účinnosť dňom 01.10.2023.

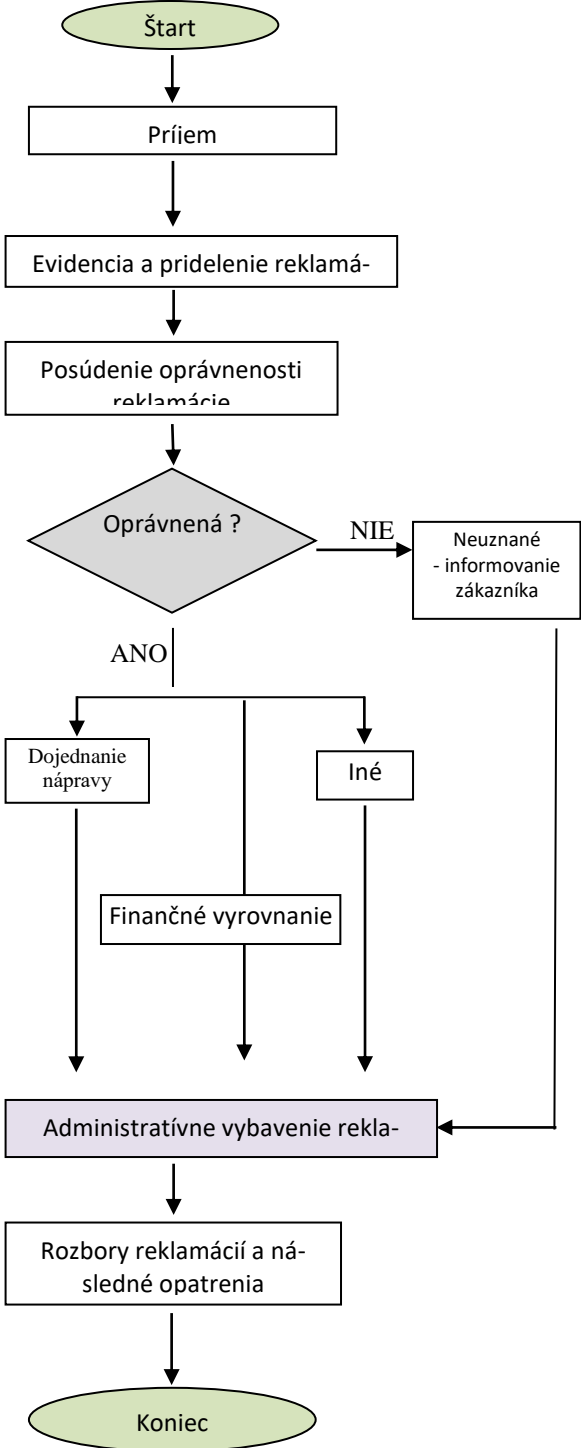
3 Reklamačný poriadok - postup

1. Príjem a prevzatie reklamácie od zákazníka: elektronicky / osobne / telefonicky / písomne.
2. Vypísanie záznamu o reklamácií.
3. Poverenie kompetentného pracovníka na riešenie reklamácie.
4. Posúdenie príčin reklamácie.
5. Preverenie opodstatnenosti reklamácie.
6. Informovanie zákazníka o neuznaní alebo uznaní reklamácie: list / e-mail / poštou / osobne, max do 5 pracovných dní od obdržania reklamácie.
7. Rozhodnutie o vyriešení reklamácie podľa dohody so zákazníkom a rešpektovanie jeho požiadaviek.
8. Príprava, organizácia, realizovanie riešenia reklamácie: výmena tovaru / finančná kompenzácia / iná forma riešenia reklamácie, max do 30 dní od rozhodnutia o opodstatnenosti reklamácie.
9. Kontrola realizácie nápravy, spätná väzba od zákazníka.
10. Interné doriešenie reklamácie napr. riešenie cez poistenie, alebo vykonanie preventívnych opatrení.

4 Súvisiaca dokumentácia

PIMS Príručka IMS
SM05 Riadenie nápravných opatrení, rizík a príležitostí

Reklamácie – vonkajšia nezhoda

GRAFIKA	ČINNOSŤ	ZODPOVEDÁ	POM./DO K
 <pre> graph TD Start([Štart]) --> Príjem[Príjem] Príjem --> Evidencia[Evidencia a pridelenie reklamácie] Evidencia --> Posudenie[Posúdenie oprávnenosti reklamácie] Posudenie --> Opravnená{Oprávnená?} Opravnená -- NIE --> Neuznané[Neuznané - informovanie zákazníka] Opravnená -- ANO --> Dojednanie[Dojednanie nápravy] Opravnená -- ANO --> Ine[Iné] Dojednanie --> Vyrovnanie[Finančné vyrovnanie] Ine --> Vyrovnanie Neuznané --> Vyrobena[Administratívne vybavenie reklamácie] Vyrovnanie --> Vyrobena Vyrobena --> Rozbory[Rozbory reklamácií a následné opatrenia] Rozbory --> Koniec([Koniec]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • príjem a prevzatie reklamácie, vypísanie záznamu o reklamácií, alebo príjem prostredníctvom mailu • informovanie kompetentného pracovníka za riešenie reklamácií - okamžitá evidencia reklamácie – posúdenie zavinenia nezhody (či sa jedná o chybu zavinenú dodávateľom, zákazníkom – zlým aplikovateľným materiálom (nedodržanie TP) alebo našou spoločnosťou (prenesenie reklamácie na dodávateľa) • preverenie opodstatnenosti reklamácie • informovanie zákazníka o neuznaní alebo uznaní (list, e-mailom, poštou, osobne) • rozhodnutie o vyriešení reklamácie podľa dohody so zákazníkom a rešpektovanie jeho požiadaviek • príprava, organizácia, realizovanie riešení, napr. riešenie cez poisťovňu, alebo vykonanie činností na vlastné náklady, úhrada škody • kontrola realizácie nápravy • vypísanie a odoslanie dobropisu, úhrada (ak je potrebná), schvaľuje GR • doplnenie údajov o reklamácií • v pravidelných časových intervaloch min. 1 x za rok spracováva MIMS s PVIMS analýzu nezhôd a ich príčin s cieľom prijať nápravne alebo preventívne opatrenia zamedzujúce opakovanému výskytu nezhôd, ako aj reklamácií. Informácie sú vstupom do preskúmania manažmentom. 	<p>ZP</p> <p>ZP (OBCH) - > GR</p> <p>OBCH</p> <p>OBCH</p> <p>OBCH</p> <p>OBCH</p> <p>OBCH, STP/ GR</p> <p>Asis., Účt., ER/ GR</p> <p>MIMS, PVIMS</p> <p>MIMS s PVIMS</p>	<p>Záznam o reklamácií</p> <p>Záznam do Denníka nezhôd na sieti</p> <p>Posudková činnosť, Reklamácia na dodávateľa</p> <p>List zákazníkov resp. mail zákazníkov</p> <p>Záznam do Denníka nezhôd na sieti</p> <p>Záznam Preventívne opatrenie v denníku nezhôd</p>