



ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ KOPALNIA SOLI "KŁODAWA" S.A.

Wydanie: 4
Data: 2016-01-07

Strona: 1/6

Tytuł Instrukcji: Obsługa Reklamacji

Kopia:

ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ
ISO 9001:2008, ISO 22000:2005, QS, QAL

Opracował	Małgorzata Kuształ	07-01-2016	
Sprawdził	Marek Ferszt	07.01.2016	
Sprawdził	Włodzimierz Jankowski	07.01.2016	
Zatwierdził	Sławomir Mazurek	11.01.2016	
	IMIĘ I NAZWISKO	DATA	PODPIS



ZINTEGROWANY SYSTEM ZARZĄDZANIA JAKOŚCIĄ ISO 9001, ISO 22000, FSSC 22000, QS, QAL

INSTRUKCJA OBSŁUGA REKLAMACJI

Wydanie: 4
Data: 2016-01-07

I CEL INSTRUKCJI

Celem instrukcji jest określenie:

- zasad przyjmowania i realizacji zgłoszonych reklamacji,
- kolejności podejmowanych działań od momentu zgłoszenia reklamacji do wydania ostatecznej decyzji
- decyzyjności stanowiskowej w sprawie zgłoszonych reklamacji.

II PRZEDMIOT I ZAKRES STOSOWANIA INSTRUKCJI

Reklamacje klientów Kopalni Soli „Kłodawa” S.A.

1. Instrukcja obejmuje następujące przypadki reklamacji klienta/odbiorcy:
 - reklamacja zgłoszona po odebraniu towaru przez odbiorcę
 - reklamacja powstała na skutek odmowy przyjęcia towaru przez odbiorcę w chwili dostawy.
2. Instrukcja opisuje tok postępowania dla reklamacji ilościowych, jakościowych i transportowych.
3. Każda reklamacja powstaje w chwili pisemnego jej zgłoszenia na Karcie Zgłoszenia Reklamacji (załącznik nr 1). Kartę zgłoszenia reklamacji można pobrać ze strony internetowej kopalni www.sol-klodawa.com.pl
4. Rejestracji reklamacji w systemie dokonuje upoważniona do tego osoba Działu DPS i zakłada kartę reklamacyjną (załącznik nr 2).
5. Czas rozpatrywania reklamacji nie może przekroczyć 30 dni.
Klient musi zostać powiadomiony o sposobie załatwienia reklamacji w terminie 14 dni od daty zgłoszenia reklamacji.

Reklamacje towarów zakupionych przez Kopalnię Soli „Kłodawa” S.A.

1. Zakupione przez Kopalnię surowce, materiały do produkcji jak również inne sprzęty w przypadku wykrycia wad jakościowych podlegają reklamacji zgodnie z instrukcją.
2. Użytkownik wadliwego towaru ma obowiązek zgłoszenia reklamacji jakościowej lub ilościowej na Karcie reklamacji dostawy (załącznik nr 3).
3. Pobierający zwraca wadliwy materiał na magazyn za dowodem ZW wraz z opisem i uzasadnieniem reklamacji sporządzonym na „Karcie reklamacji dostawy” według załączonego wzoru, dostępnego w systemie informatycznym NND INTEGRUM.
4. Reklamacje polegające na naprawach gwarancyjnych prowadzi Dział Nadzoru Inwestycyjnego i Logistyki TMR na pisemne zgłoszenie użytkownika. Naprawy gwarancyjne rejestruje dział TMR w rejestrze napraw gwarancyjnych wg. ustalonego wzoru. Odpowiedzialnym realizatorem reklamacji jest pracownik dokonujący zakup reklamowanej dostawy. Wywóz materiałów podlegających reklamacji, w tym naprawie gwarancyjnej, następuje na podstawie przepustki materiałowej.
5. Każdy Dział , który dokonuje zakupów musi prowadzić rejestr reklamacji.

III SPOSÓB POSTĘPOWANIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

Reklamacje ilościowe

1. Zgłoszenie reklamacyjne dotyczące braków ilościowych uruchamia tryb postępowania i uzupełniania braków poprzez dokonanie ustaleń z odbiorcą oraz osobą dozoru Przeróbki Mechanicznej i Kierownikiem Działu MM, które wpisuje się do karty reklamacyjnej i systemu informatycznego.
2. Ustalenia obejmują następujące postanowienia i czynności:
 - Rozpatrzenie braków ilościowych następuje po przedłożeniu jednego z niżej wymienionych dokumentów wykazujących rzeczywisty niedobór;
 - Protokół kolejowy;
 - Wydruk wagi samochodowej KSK;
 - Wydruk wagi kolejowej KSK;
 - Protokół przeważenia na wadze legalizowanej u odbiorcy w przypadku niedowagi soli.
 - Likwidacja braków ilościowych może nastąpić poprzez:
 - Fakturę korygującą wystawioną przez BOK lub odpowiedni zespół Działu MM;
 - Uzupełnianie braku ilościowego przy następnej dostawie lub odbiorze.Upoważniona osoba Działu DPS wystawia dokument księgowy WZREKL w czterech egzemplarzach na podstawie, którego kierowca otrzymuje uzupełniającą ilość soli przy załadunku;
 - Wymiana partii towaru w przypadku niedowagi w workach następuje na podstawie dostarczenia soli przez klienta i wystawieniu dokumentu księgowego PZREKL. Wydanie soli następuje na podstawie wystawienia dokumentu księgowego WZREKL w czterech egzemplarzach na podstawie, którego kierowca otrzymuje uzupełniającą ilość soli przy załadunku;

W przypadku reklamacji do rozpatrzenia wystawiany jest dokument PZDEP, który zobowiązuje Dział TP do przechowywania reklamowanego towaru na magazynie wyrobów niezgodnych do momentu rozpatrzenia reklamacji. W przypadku negatywnego rozpatrzenia klient jest powiadamiany pisemnie o 30 dniowym terminie odbioru zdeponowanego towaru po wystawieniu przez uprawnionego pracownika działu DPS dokumentu księgowego WZDEP.

Dopuszcza się wcześniejszą wymianę soli po uzgodnieniu z odbiorcą dostarczenia kwestionowanej partii soli transportem powrotnym.

W przypadku transportu klienta, po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji na rzecz klienta, koszty transportu ponosi Kopalnia Soli „Kłodawa” S.A.

Reklamacje jakościowe

1. Zgłoszenie reklamacji jakościowej uruchamia tryb postępowania poprzez dokonanie ustaleń z odbiorcą poprzez Kierownika DPS lub zastępcę kierownika DPS w porozumieniu z Kierownikiem Działu MM przy współpracy Działu TP, TG, które wpisuje się do karty reklamacyjnej i systemu informatycznego.
2. Ustalenia obejmują następujące postanowienia i czynności:
 - Rozpatrywanie reklamacji jakościowej następuje na podstawie wyników analizy:
 - Laboratorium odbiorcy,
 - Laboratorium Kopalni Soli „Kłodawa” S.A.,
 - Innego akredytowanego laboratorium, któremu badania zlecił klient,
 - Protokół kolejowy,

- Analizy reklamowanej partii u odbiorcy lub po dostarczeniu do Kopalni Soli „Kłodawa” S.A., wskazujących na niezgodności jakości partii soli z obowiązującymi normami lub ustaleniami kontraktowymi.
- Likwidacja reklamacji jakościowej może nastąpić poprzez:
 - Obniżkę ceny – negocjowanej z odbiorcą i konsultowanej z działem MM. Po ustaleniu wielkości obniżki jej wartość zostaje naniesiona na kartę reklamacyjną i w systemie na podstawie której Dział MM wystawia fakturę korygującą, w co najmniej 4 egzemplarzach (odbiorca, MM, DPS, FK)
 - Wymianę soli - na podstawie dostarczenia soli przez klienta lub odebraniu jej przez kopalnię i wystawieniu dokumentu księgowego PZREKL. Wydanie soli następuje na podstawie wystawienia dokumentu księgowego WZREKL w czterech egzemplarzach na podstawie, którego kierowca otrzymuje uzupełniającą ilość soli przy załadunku;
 - W przypadku zwrotu całej dostawy towaru na podstawie wystawionego dokumentu księgowego PZREKL, możliwe jest wystawienie faktury korygującej. Dział MM wystawia fakturę korygującą, w co najmniej 4 egzemplarzach (odbiorca, MM, DPS, FK)

Reklamacje transportowe

Reklamacje transportowe obejmują sytuacje w których :

- Przewoźnik w związku z wykonywaną usługą doprowadził do zmniejszenia wartości przewożonego ładunku poprzez uszkodzenie, zanieczyszczenie, częściową utratę.
 - Przewoźnik nie dostarczył zamawianego towaru w ustalonym terminie co przyczyniło się do wymiernej straty zamawiającego
 - Przewoźnik odmówił przyjęcia zlecenia
1. Zgłoszenie reklamacji transportowej uruchamia tryb postępowania poprzez dokonanie ustaleń Kierownika DPS z Kierownikiem działu MM, lub osobami przez niego upoważnionymi do rozliczania usług transportowych, które to wpisuje się do karty reklamacyjnej i ZSI.
 2. Ustalenia obejmują następujące postanowienia i czynności:
 - Wdrożenie procedury reklamacji jakościowej następuje na podstawie oględzin reklamowanej partii towaru
 - Likwidacja reklamacji transportowej przy stwierdzeniu winy przewoźnika może nastąpić poprzez:
 - Wystawienie faktury korygującej, w co najmniej 4 egzemplarzach (odbiorca, MM, DPS, FK)
 - Wystawienie faktury w co najmniej 4 egzemplarzach (przewoźnik, MM, DPS, FK) wraz z wystawieniem dokumentu PZDEP, który zobowiązuje Dział TP do przechowywania reklamowanego towaru na magazynie wyrobów niezgodnych. Przewoźnik jest powiadamiany pisemnie o 30 dniowym terminie odbioru zdeponowanego towaru po wystawieniu przez uprawnionego pracownika działu DKJ dokumentu księgowego WZDEP.

Reklamacje dostaw.

Ujawnienie wad ilościowych lub jakościowych materiału już pobranego z magazynu, powoduje powstanie reklamacji dostawy. Pobierający zwraca wadliwy materiał na magazyn za dowodem ZW wraz z opisem i uzasadnieniem reklamacji sporządzonym na formularzu „Karta reklamacyjna dostawy” według załączonego wzoru, dostępnego w informatycznej wersji Zintegrowanego Systemu Zarządzania.

Wewnętrzna służba ochrony zweryfikuje ewidencję pojazdów wjeżdżających tak, aby zapewnić, iż pojazdy wwożące dostawy materiałowe były identyfikowane z dostawcą i dostawą. Reklamacje polegające na naprawach gwarancyjnych prowadzi Dział Nadzoru Inwestorskiego i Logistyki na pisemne zgłoszenie użytkownika. Naprawy gwarancyjne rejestruje dział TMR w rejestrze napraw gwarancyjnych wg. ustalonego wzoru. Merytorycznie odpowiedzialnym realizatorem reklamacji jest pracownik dokonujący zakup reklamowanej dostawy. Wywóz materiałów podlegających reklamacji, w tym naprawie gwarancyjnej, następuje na podstawie przepustki materiałowej.

Postanowienia końcowe

1. Sposób postępowania w przypadku zgłoszenia reklamacji przez klienta dostępny jest na stronie internetowej Kopalni Soli „Kłodawa” S.A.
2. Każdy tryb postępowania reklamacyjnego podpisuje, co najmniej dwóch Członków Zarządu oraz Radca Prawny.
3. W każdym przypadku należy informować klienta o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji.
4. Jeśli reklamacja nastąpiła z winy pracownika Kopalnia Soli „Kłodawa” S.A., kierownik odpowiedniego Działu zaznacza w karcie reklamacyjnej postępowanie zgodne z Zakładowym Regulaminem Pracy.
5. Fakturę korygującą wystawia osoba upoważniona Działu MM na podstawie karty reklamacyjnej i przekazuje kopię do Działu DPS.
6. Dokumenty reklamacyjne związane z wystawieniem faktury korygującej (karta reklamacyjna, kopia faktury korygującej) przekazywane są do działu FK.
7. Dokumentacja związaną z wymianą soli pozostaje w dziale DPS. Kopia dokumentów przekazana do FK.
8. W Dziale DPS dokonywana jest rejestracja i aktualizacja zapisów w ZSI.
9. Dokumentacja przechowywana jest przez okres 5 lat.
10. Informacje na temat reklamacji mają charakter poufny. Dane na temat wielkości reklamacji i ich skutków finansowych DPS przekazuje jedynie Zarządowi Spółki lub osobom przez Zarząd upoważnionym.

KARTA REKLAMACYJNA NR.....

1. ODBIORCA:			
2.FAKTURA VAT NR			
3. WAGON/SAMOCHÓD			
4. Nr WZ / Nr partii produkcyjnej			
4.PRZYCZYNA REKLAMACJI			
Wyliczenie szkody	Ilość [Mg]	Cena [zł/Mg]	Wartość [zł]
Opinia Działu TP, TG			
Opinia Działu DPS			
Opinia Działu HM/MM			
Opinia Zarządu			
Opinia Radcy Prawnego			

Załącznik nr 1

.....
Miejscowość, data

.....
.....
.....
Imię , nazwisko, adres klienta/ firma

KARTA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

Nazwa reklamowanego produktu	Nr partii produkcyjnej	Nr WZ	Ilość reklamowana (szt./tony)
Data zakupu:			
Przyczyna reklamacji:			
Propozycja załatwienia reklamacji: 1.Wymiana towaru 2.Rabat 3.Zwrot kosztów dodatkowych 4.Inne 			

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji:

.....
Data, podpis, pieczęć firmowa

Sposób załatwiania reklamacji w Kopalni Soli "Kłodawa" S.A. zgodny z Instrukcją obsługi reklamacji.

Zgłoszenie reklamacji produktów Kopalni Soli "Kłodawa" S.A. : wwieckowski@sol-klodawa.com.pl

