



Konin, dnia 15.10.2010 r.

Obsługiwanie Reklamacji

Spis treści

1. Cel.....	2
2. Przedmiot i zakres	2
3. Definicje	2
4. Odpowiedzialność i uprawnienia	2
5. Schemat blokowy	3
6. Opis postępowania.....	4
6.1 Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji	4
6.2 Terminy rozpatrywania reklamacji.....	4
6.3 Uwarunkowania dot. procesu reklamacji	4
6.4 Zapobieganie ponownemu wystąpieniu reklamacji.....	5
6.5 Dokumentacja i zapisy dot. reklamacji.....	5
7. Informacje dodatkowe i postanowienia końcowe.....	5

Niniejszy dokument zatwierdzam
jako obowiązujący

.....
(podpis)

1. Cel

Zapewnienie, że wszelkie reklamacje klientów są rozpatrywane i efektywnie rozwiązywane oraz przeprowadzone są analizy przyczyn i podejmowane działania korygujące.

2. Przedmiot i zakres

Procedura obejmuje postępowanie dotyczące przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji w odniesieniu do całego zakresu działalności Spółki. Procedura ustala również uregulowania dotyczące prowadzenia odpowiednich analiz i podejmowania działań dla zapobieżenia ponownemu wystąpieniu reklamacji.

3. Definicje

1. Reklamacja: zgłoszone pisemnie przez klienta zastrzeżenie dotyczące niezgodności wykonanej usługi lub dostarczonego materiału/produktu.
2. Dokumenty reklamacyjne: dokumenty stanowiące prawno - dowodową stronę postępowania reklamacyjnego. Winny być sporządzone z zachowaniem obowiązujących przepisów i z najwyższą starannością, zgodnie z zasadami korespondencji handlowej.

Zadaniem dokumentów reklamacyjnych jest:

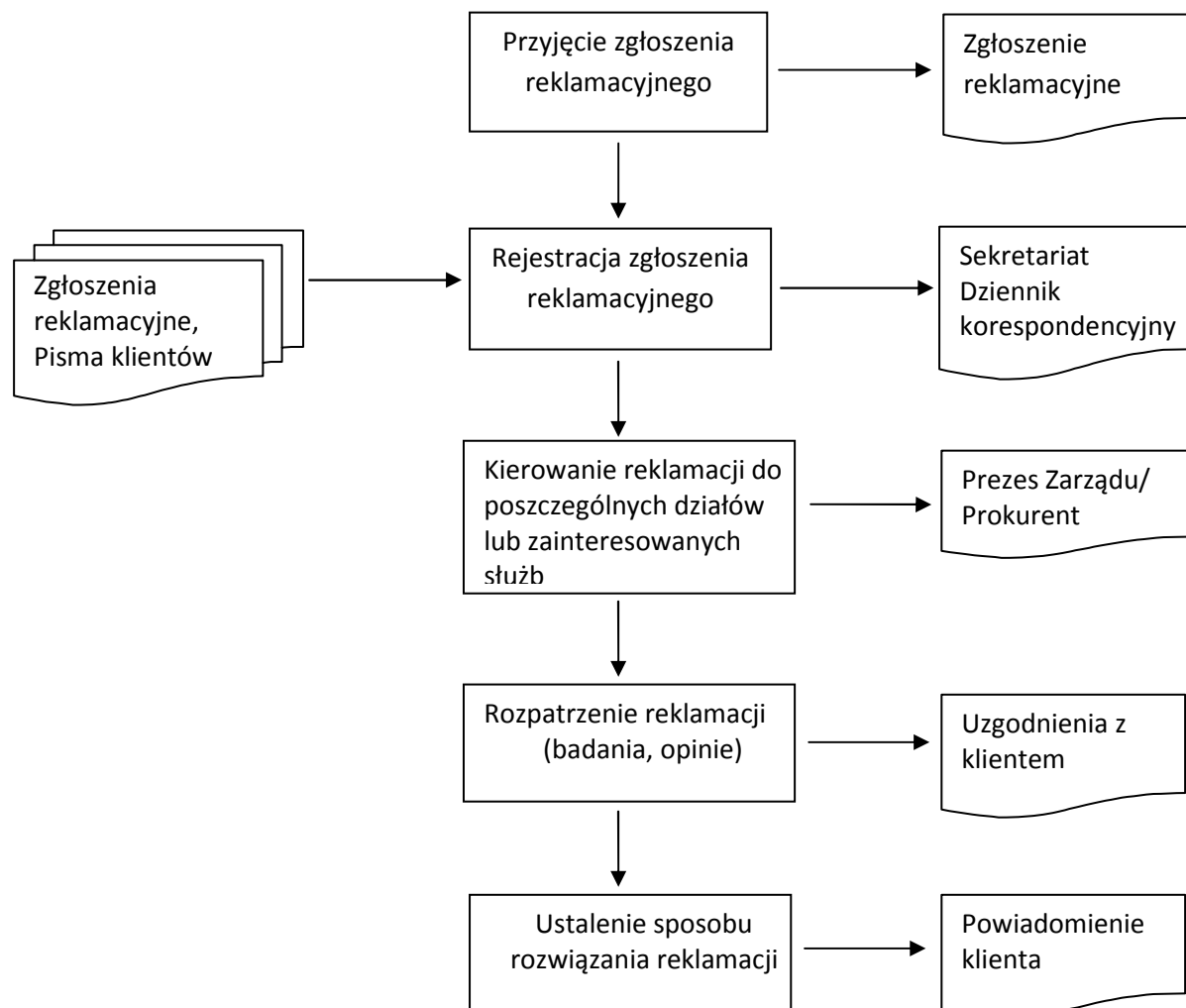
- identyfikacja reklamowanego produktu / usługi;
- sprecyzowanie kwestionowanej niezgodności;
- ustalenie sposobu , terminu i odpowiedzialności za załatwienie reklamacji;
- ustalenie działań profilaktycznych na przyszłość.

4. Odpowiedzialność i uprawnienia

Lp.	Zadania	Odpowiedzialne lub uprawnione służby/osoby
1.	Koordinacja działań dotyczących postępowania reklamacyjnego.	Prezes Zarządu / Prokurent
2.	Merytoryczne rozpatrzenie reklamacji	Poszczególne działy/ zainteresowane służby
3.	Decyzje dotyczące reklamacji	Prezes Zarządu / Prokurent
4.	Inicjowanie działań korygujących	Kierownicy poszczególnych działów
5.	Przechowywanie dokumentacji reklamacyjnej	Poszczególne działy

Kierownicy działów są odpowiedzialni za nadzorowanie stosowania niniejszej procedury i za doskonalenie procesu obsługi reklamacji.

5. Schemat blokowy



6. Opis postępowania

6.1 Przyjęcie i rozpatrzenie reklamacji

Wszystkie zgłoszenia reklamacyjne wpływające od klientów są kierowane do Prezesa Zarządu po wcześniejszym zarejestrowaniu przez sekretariat w Dzienniku korespondencyjnym.

- 1) Prezes Zarządu kieruje reklamacje do poszczególnych działów lub zainteresowanych służb/osób.
- 2) Kierownicy działów dokonują wstępnych ustaleń dot. przedmiotowej sprawy i jednocześnie polecają zainteresowanym służbom wykonanie właściwych analiz i opinii umożliwiających ocenę zasadności i sposobu rozwiązania.
- 3) Po zebraniu wszystkich opinii i materiałów analitycznych Kierownik formułuje ostateczne wnioski i przedstawia do zatwierdzenia Prezesowi Zarządu.
- 4) Klient zostaje pisemnie lub telefonicznie powiadomiony o sposobie rozwiązania reklamacji.

6.2 Terminy załatwiania reklamacji

- 1) Jeżeli strony nie postanowiły inaczej, przyjmuje się, że czas niezbędny do prawidłowego załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 14 dni kalendarzowych od dnia pisemnego dostarczenia reklamacji lub od dnia dokonania oględzin związanych z reklamacją.
- 2) Jeżeli załatwienie reklamacji wymaga wydania opinii rzeczoznawcy lub podjęcia innych koniecznych działań, reklamacja powinna być załatwiona w terminie niezbędnym do wydania opinii, przeprowadzenia badania lub podjęcia innych czynności; jeżeli strony nie postanowiły inaczej, termin ten nie może być dłuższy niż 21 dni kalendarzowych od dnia złożenia reklamacji

6.3 Uwarunkowania dot. procesu reklamacji

- 1) Cały proces reklamacyjny musi być zorganizowany tak, aby reklamacja była rozwiązana w uzgodnionym trybie wg ogólnych warunków sprzedaży lub postanowień indywidualnych umów.
- 2) Przy rozpatrywaniu reklamacji muszą być uwzględnione przepisy prawne.
- 3) W przypadku odmowy uznania reklamacji decyzja musi być poparta opinią prawną.

6.4 Zapobieganie ponownemu wystąpieniu reklamacji

Wszystkie reklamacje muszą być zanalizowane w kierunku ustalenia przyczyn i określenia działań korygujących lub zapobiegawczych.

6.5 Dokumentacja i zapisy dot. reklamacji

- 1) Na dokumentację i zapisy dotyczące reklamacji składają się:
 - Rejestr pism/reklamacji wpływających.
 - Pisma/reklamacje klientów.
 - Dokumenty związane, takie jak pisma przedsiębiorstwa, protokoły oględzin i badań, uzgodnienia wewnętrzne.
- 2) Całą dokumentację reklamacyjną kompletują i przechowują poszczególne zainteresowane służby, których reklamacje bezpośrednio dotyczą.

7 Informacje dodatkowe i postanowienia końcowe

Procedura reklamacyjna przed zatwierdzeniem została zweryfikowana i uzgodniona przez zainteresowane strony, co jest wykazane poniżej:

Potwierdzenie weryfikacji i uzgodnień treści procedury reklamacyjnej				
Lp.	Nazwa działu	Stanowisko osoby zatwierdzającej procedurę	Data	Podpis
1.	Dział ekonomiczno-finansowy	Kierownik		
2.	Dział ds. obsługi komunikacji pasażerskiej	Kierownik		
3.	Sekcja dworce autobusowe	Kierownik		
4.	Dział techniczny	Kierownik		
5.	Dział ogólny	Kierownik		
6.	Dział logistyki	Kierownik		
7.	Sekcja ośrodek szkolenia kierowców	Pełnomocnik Zarządu		
8.	Samodzielne stanowisko ds. BHP			
9.	Obsługa prawna	Adwokat		