



I. Cel i zakres

Celem niniejszej polityki jest ustalenie i ujednoczenie zasad postępowania w przypadku reklamacji. Polityka stanowi także zobowiązanie Organizacji do przestrzegania ustaleń i procedur w zakresie reklamacji. Polityka dotyczy pracowników odpowiedzialnych za zakupy oraz realizację usług na rzecz klientów, a także Zarządu Organizacji.

II. Definicje

Reklamacja sprzedażowa – informacja od klienta o niezgodności dostarczonej usługi z wcześniejszymi ustaleniami lub przepisami prawnymi

Reklamacja zakupowa – zawiadomienie dostawcy/podwykonawcy przez Kancelarię Ekologiczną Sp. z o.o. o niezgodności dostarczonego towaru/usługi z wcześniejszymi ustaleniami lub przepisami prawnymi.

III. Odpowiedzialność

Prezes odpowiada za:

- Przyjmowanie reklamacji;
- Uznawanie bądź nie uznawanie reklamacji;
- Przekazanie klientowi informacji o rozstrzygnięciu reklamacji;
- Delegowanie obowiązku informowania Klientów o rozstrzygnięciu reklamacji.

Pełnomocnik ds. ZSZ odpowiada za:

- Rejestrowanie działań w zakresie niniejszej polityki;
- Nadzór nad procesem reklamacyjnym w zakresie sprzedaży.

Wszyscy pracownicy odpowiadają za:

- Przyjmowanie bezpośrednich zgłoszeń reklamacyjnych Klientów;
- Przekazanie Klientom instrukcji w zakresie zgłoszenia reklamacji;
- Przekazywanie Prezesowi i Pełnomocnikowi ds. ZSZ informacji o wpływającej reklamacji.

Osoba odpowiedzialna za zakupy odpowiada za:

- Złożenie reklamacji,
- Nadzór nad procesem reklamacyjnym w zakresie zakupów,
- Przekazywanie Prezesowi i Pełnomocnikowi ds. ZSZ informacji o składanej reklamacji i przebiegu jej rozpatrywania.



IV. Opis postępowania

1. Reklamacja zakupowa

Reklamacji podlegają dostawy/usługi niezgodne z wymaganiami lub wcześniejszymi ustaleniami:

- jakościowymi,
- ilościowymi,
- terminowymi.

Osoba odpowiedzialna za kontrolę dostaw/usług, podejmuje działania reklamacyjne polegające na:

- poinformowaniu dostawcy/podwykonawcy o zastrzeżeniach poprzez wystawienie Protokołu reklamacyjnego ([Z-01](#) do niniejszej procedury);
- poinformowaniu Prezesa i Pełnomocnika ds. ZSZ o zaistniałym problemie.

Sposób realizacji reklamacji zależy od konkretnych ustaleń pomiędzy dostawcą/podwykonawcą a odbiorcą i może obejmować następujące działania:

- zwrot towaru/usługi do dostawcy,
- obniżenie ceny towaru/usługi (sporządzenie aneksu do umowy, faktury korygującej),
- inne rozwiązania wynikające z konkretnych ustaleń.

2. Reklamacja sprzedażowa

Reklamacji podlegają usługi świadczone na rzecz Klienta przez Kancelarię Ekologiczną Sp. z o.o., które są niezgodne z wymaganiami lub wcześniejszymi ustaleniami – jakościowymi lub terminowymi.

Zgłoszenia reklamacyjne klientów muszą mieć formę pisemną – stosowany może być formularz Z-01 lub własny formularz reklamującego. Zgłoszenia podlegają rejestracji ([Z-02](#) do niniejszej procedury – Rejestr reklamacji) i są rejestrowane przez pełnomocnika ds. ZSZ. Prezes decyduje o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji. O zasadności reklamacji Klient powiadamiany jest pisemnie lub telefonicznie. W przypadku uznania zasadności reklamacji, Pracownik opisuje podjęte działania korekcyjne (usuwające skutek) oraz korygujące (usuwające przyczynę) i informacje o uzgodnionym z klientem sposobie obsługi reklamacji. Informacja ta dołączona jest do dokumentów związanych z reklamacjami.

Sposób realizacji reklamacji może obejmować następujące działania:

- obniżenie ceny usługi (sporządzenie aneksu do umowy, faktury korygującej),
- inne rozwiązania wynikające z wcześniejszych ustaleń.

Działania reklamacyjne powinny być dostosowane do skutków, jakie powodują reklamacje.

Każdy pracownik, który zidentyfikuje reklamację klienta powinien postępować wg kolejności:

- przekazać klientowi informacje o sposobie złożenia reklamacji,
- opisać niezgodność w protokole lub załączyć tekst reklamacji,
- przekazać informacje o zaistniałej reklamacji pełnomocnikowi ds. ZSZ i Prezesowi,
- poinformować Klienta o rozpoczęciu procesu reklamacyjnego i zapewnić o przekazaniu rozstrzygnięcia reklamacji przez Prezesa.



KANCELARIA

Ekologiczna

Zintegrowany System Zarządzania

Polityka reklamacji

Wydanie: 1 z dnia 10.07.2024 r.

Aktualność: 25.07.2024 r.

Rozstrzygnięcie reklamacji obejmuje:

- sprawdzenie dokumentacji oraz dowodów dostarczonej usługi,
- sprawdzenie czy reklamacja jest zasadna zgodnie z umową lub zamówieniem,
- sprawdzenie czy nie występuje próba wyłudzenia lub oszustwa,
- ustalenie przyczyny reklamacji,
- ustalenie działań do wykonania, w tym usunięcia przyczyny niezgodności,
- przekazanie Klientowi informacji o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji,
- wdrożenie działań i spisanie wyników podjętych działań,
- ocena skuteczność podjętych działań.

V. Załączniki

1. [Z-01/P-06 Protokół reklamacyjny](#)
2. [Z-02/P-06 Rejestr reklamacji](#)

	Imię i Nazwisko	Stanowisko	Data
Opracowała	Weronika Warachowska	Pełnomocnik ds. ZSZ	Lipiec 2024
Zatwierdził	Marcin Kaźmierski	Prezes/Właściciel	Lipiec 2024