



**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

<b>Opracował</b>	Małgorzata Kusztal	07-01-2016	
<b>Sprawdził</b>	Marek Ferszt	07.01.2016	
<b>Sprawdził</b>	Włodzimierz Jankowski	07.01.2016	
<b>Zatwierdził</b>	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](http://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.