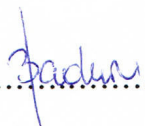


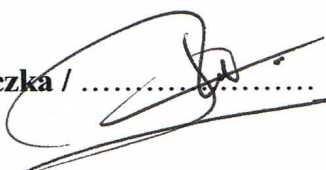
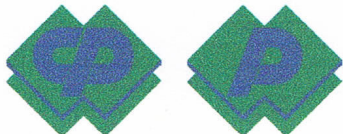
	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 1 Stron: 9

Nazwa instrukcji:  
**Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż**

	Komórka organizacyjna:	Imię i nazwisko/ podpis:
Instrukcję zredagował:	Dyrektor Systemów Jakości	Lucyna Badura/ ..... 
Odpowiedzialny za nadzór nad działaniami w instrukcji:	Dyrektor Systemów Jakości	Lucyna Badura/ ..... 
	Dyrektor Logistyki Sprzedaży	Patryk Tomczyk / ..... 
Instrukcję zatwierdził:	Prezes Zarządu Grupy Paradyż	Paweł Łuczka / ..... 

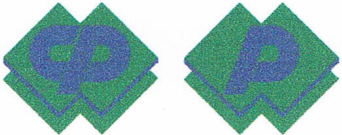
	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 2 Stron: 9

Nazwa instrukcji:

**Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż**

## SPIS TREŚCI

<b>1. Przedmiot .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Zakres obowiązywania.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Odpowiedzialność.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Definicje i oznaczenia.....</b>	<b>4</b>
4.1 Definicje.....	4
4.2. Oznaczenia.....	5
<b>5. Dokumenty związane .....</b>	<b>5</b>
<b>6. Opis postępowania .....</b>	<b>5</b>
6.1. Zgłaszanie reklamacji z tytułu rękojmi i niezgodności towaru z umową. ....	5
6.1.2. Zgłaszanie reklamacji z tytułu gwarancji.....	6
6.1.3. Zgłaszanie rozbieżności i uszkodzenia w dostawie. ....	6
6.2. Postępowanie przy rozpatrywaniu reklamacji. ....	7
6.2.1 Rozpatrywanie reklamacji jakościowych.....	7
6.2.2 Rozpatrywanie reklamacji z tytułu rozbieżności i uszkodzenia w dostawie. ....	8
6.3. Sposób rozliczenia reklamacji .....	8
<b>7. Przechowywanie dokumentów i zapisów .....</b>	<b>9</b>
<b>8. Załączniki.....</b>	<b>9</b>

	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 3 Stron: 9

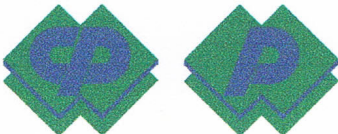
Nazwa instrukcji:  
**Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż**

## K A R T A   Z M I A N

Zmiany wprowadził:

Lp.	Opis zmiany



	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 4 Stron: 9

Nazwa instrukcji:

**Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż**

## 1. Przedmiot

Przedmiotem instrukcji jest opis postępowania dotyczący zgłaszania, rozpatrywania i przekazywania odpowiedzi na zgłoszenia reklamacyjne dotyczące produktów Grupy Paradyż.

## 2. Zakres obowiązywania

Instrukcja obowiązuje Dział Kontroli Jakości oraz Dział Logistyki Sprzedaży w relacjach z klientami Grupy Paradyż.

## 3. Odpowiedzialność

Za nadzór nad działaniem instrukcji – **Dyrektor Systemów Jakości/ Dyrektor Logistyki Sprzedaży**

Za terminowe rozpatrywanie reklamacji – **Specjalista ds. kontroli jakości.**

## 4. Definicje i oznaczenia

### 4.1 Definicje

**Reklamacja** – żądanie klienta kierowane do sprzedawcy lub wykonawcy usługi, powstałe w związku z niezadowolającą jakością zakupionego towaru lub wykonanej usługi

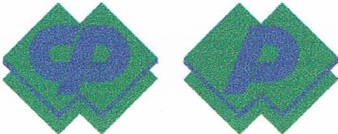
**Klient** (nabywca towaru) – osoba dokonująca zakupu towaru wyprodukowanego przez zakłady Grupy Paradyż

**Sprzedawca** – osoba zawodowo lub dorywczo dokonująca konsumentowi sprzedaży towaru wyprodukowanego przez zakłady Grupy Paradyż,

**Towar** – płytki i dekoracje ceramiczne wyprodukowane przez zakłady Grupy Paradyż,

**Producent** – firma Ceramika Paradyż Sp. z o.o. oraz firma Paradyż Sp. z o.o. zwane dalej Grupa Paradyż.



	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 5 Stron: 9
Nazwa instrukcji: <b>Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż</b>				

## 4.2. Oznaczenia

**DKJ – Dział Kontroli Jakości**

## 5. Dokumenty związane

Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. *o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. Nr 141, poz. 1176).

Ustawa z dnia 16 grudnia 2010 r. *o zmianie ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego* (Dz. U. z dnia 16 lutego 2011 r.)

**Kodeks cywilny** (art. 556÷581 Kodeksu cywilnego).

**Karta gwarancyjna GP**

## 6. Opis postępowania

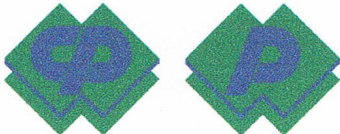
### 6.1. Zgłaszanie reklamacji z tytułu rękojmi i niezgodności towaru z umową.

Klient , w przypadku stwierdzenia wady wyrobu, reklamuje go u sprzedawcy przedkładając dowód zakupu towaru .Sprzedawca sporządza zgłoszenie reklamacyjne wykorzystując formularz F1:I-14-1.1 bądź dokonuje zapisu zgłoszenia w innej formie odnotowując wszystkie niezbędne dane wymienione w tym formularzu.

Sporządzając zgłoszenie reklamacyjne należy zaznaczyć czy nabywca korzysta z uprawnień z tytułu :gwarancji, rękojmi lub niezgodności towaru z umową.

W przypadku poniesienia przez klienta dodatkowych kosztów związanych z przystosowaniem zakupionego towaru do użytkowania tj. zamontowaniem płytek, klient powinien przedstawić rachunki, faktury lub inne dokumenty potwierdzające ich poniesienie. Przy płytkach ceramicznych koszty te to: koszty robocizny oraz koszty materiałów zużytych do ułożenia płytek (np. klej, fuga).

Jeżeli z oceny sprzedawcy wynika, że towar będzie badany przez producenta, sprzedawca informuje o tym klienta.

	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 6 Stron: 9
Nazwa instrukcji: <b>Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż</b>				

Skompletowane dokumenty dostarczone przez klienta wraz ze zgłoszeniem reklamacyjnym sprzedawca niezwłocznie przesyła na adres producenta lub e-mail [dkj@paradyz.com.pl](mailto:dkj@paradyz.com.pl) , fax 447364356.

#### 6.1.2. Zgłaszanie reklamacji z tytułu gwarancji.

Klient składa reklamacje na wadliwy towar u sprzedawcy przedkładając:

- poprawnie wypełnioną kartę gwarancyjną,
- kopię faktury zakupu z datą sprzedaży,
- pisemne zgłoszenie reklamacyjne podające opis wad i ewentualny sposób montażu
- inne dokumenty związane z nakładem poniesionym na montaż wyrobu i zakupy materiałów z tym związanych.

Sprzedawca niezwłocznie przesyła producentowi skompletowane dokumenty dostarczone przez klienta. Obowiązkiem sprzedawcy jest potwierdzenie czy przesyłane dokumenty reklamacyjne dotarły do producenta.

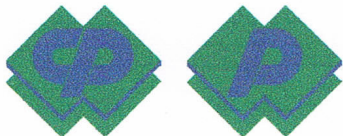
Klient ma obowiązek udostępnienia reklamowanego wyrobu upoważnionemu pracownikowi Ceramiki Paradyż lub firmy Paradyż (pod rygorem utraty praw wynikających z gwarancji).

#### 6.1.3. Zgłaszanie rozbieżności i uszkodzenia w dostawie.

Klient – dokonujący zakupu towaru bezpośrednio w Grupie Paradyż przesyła na adres e- mail [logistykareklamacje@paradyz.com.pl](mailto:logistykareklamacje@paradyz.com.pl) protokół rozbieżności w dostawie – F3:I-14-1 z informacją o ilości, rodzaju asortymentu oraz rodzaju stwierdzonych rozbieżności tj.

- uszkodzenia w dostawie
- braku w odstawie
- pomyłce w dostawie
- stanu opakowań
- inne dotyczące rozbieżności w dostawie



	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 7 Stron: 9
Nazwa instrukcji: <b>Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż</b>				

Stwierdzone uszkodzenia muszą być poparte dokumentacją fotograficzną, przedstawiającą metrykę palety oraz oznaczenia partii na kartonie/kartonach z widocznymi uszkodzeniami. W ramach zgłoszenia należy podać numer faktury zakupowej.

Zgłaszanie rozbieżności w dostawie powinno być przesłane drogą mailową w terminie czterech dni od daty dostawy. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia w ilości przekraczającej 5m<sup>2</sup> wymagany jest protokół uszkodzeń podpisany przez kierowcę dokonującego dostawy.

## 6.2. Postępowanie przy rozpatrywaniu reklamacji.

### 6.2.1 Rozpatrywanie reklamacji jakościowych.

Specjalista ds. kontroli jakości reprezentujący producenta stwierdza ewentualną niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w następujący sposób:

- w przypadkach uzasadnionych (brak próbek, płytki zamontowane), dokonuje szczegółowych oględzin towaru na miejscu u nabywcy, wykonuje dokumentację fotograficzną i sporządza protokół z oględzin wg.F2:I-14-1.
- pobiera do badań laboratoryjnych próbki z reklamowanej partii płytek.

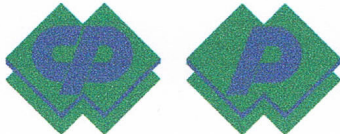
Badania laboratoryjne przeprowadzane są w oparciu o wymagania Europejskich/Polskich Norm w laboratorium Grupy Paradyż.

W trakcie rozpatrywania reklamacji Specjalista do Spraw Kontroli Jakości prowadzi dodatkowe ustalenia z nabywcą sporządzając notatki z przeprowadzonych rozmów.

Na podstawie w/w zgromadzonych materiałów producent podejmuje decyzję co do uznania lub odrzucenia reklamacji informując o tym sprzedawcę i nabywcę poprzez e- maila jak również listem poleconym. W uzasadnionych przypadkach producent może uznać reklamację na podstawie opinii sprzedawcy.

W przypadku uznania reklamacji przez producenta upoważnia on sprzedawcę do jej załatwienia i rozliczenia z nabywcą. Uznanie reklamacji może polegać na: zwrocie gotówki za zakupiony towar, obniżeniu ceny towaru, wymianie towaru na wolny od wad a nadto zwrocie dodatkowych kosztów poniesionych przez nabywcę.



	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 8 Stron: 9
Nazwa instrukcji: <b>Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż</b>				

### 6.2.2 Rozpatrywanie reklamacji z tytułu rozbieżności i uszkodzenia w dostawie.

Pracownik Działu Logistyki Sprzedaży dokonuje rozpatrzenia zasadności reklamacji z tytułu rozbieżności i uszkodzenia w dostawie. W przypadku braku wymaganej dokumentacji zwraca się do nabywcy o jej uzupełnienie.

Grupa Paradyż nie ponosi odpowiedzialności z tytułu uszkodzeń towaru w trakcie rozładunku, złego sposobu składowania u nabywcy, nieprawidłowego sposobu transportowania u nabywcy, lub dalszej drogi handlowej.

W przypadku uszkodzeń towaru powstałych w trakcie transportu organizowanego przez Grupę Paradyż, protokół rozbieżności w dostawie musi być potwierdzony przez kierowcę dostarczającego towar.

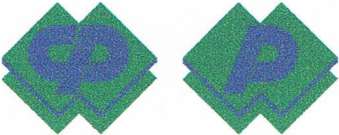
Na podstawie w/w zgromadzonych materiałów otrzymanych z Działu Logistyki Sprzedaży pracownik DKJ podejmuje ostateczną decyzję co do uznania lub odrzucenia reklamacji informując o tym nabywcę poprzez e- maila lub za pomocą innych teleinformatycznych środków komunikowania się na odległość.

Ewidencja reklamacji prowadzona jest w Dziale Kontroli Jakości.

### 6.3. Sposób rozliczenia reklamacji

W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji producent dokonuje rozliczenia z bezpośrednim nabywcą reklamowanego towaru w Grupie Paradyż , według następujących zasad:

- w przypadku obniżenia ceny towaru - producent wystawia fakturę korygującą na obniżkę ceny reklamowanego towaru,
- w przypadku wymiany towaru na towar pełnowartościowy, jeżeli towar był ponownie fakturowany, producent wystawia fakturę korygującą na zwracany towar,
- w przypadku zwrotu należności za towar niezgodny z umową producent wystawia fakturę korygującą, a zareklamowany towar przyjmuje sprzedawca lub producent i zagospodarowuje go zgodnie z jego właściwościami,

	<b>ZINTEGROWANE SYSTEMY ZARZĄDZANIA</b>	Nr wydania: <b>1</b>	Data wydania: <b>31.08.2011r.</b>	<b>ORYGINAŁ</b>
		Nr punktu normy: <b>8.5.2 / 8.5.3 / 4.5.2 / 4.5.4</b>		
	<b>INSTRUKCJA</b>	Symbol instrukcji: <b>I- 14-1.1.</b>		Strona: 9 Stron: 9

Nazwa instrukcji:  
**Instrukcja dotycząca trybu i sposobu rozpatrywania reklamacji w Grupie Paradyż**

- d) dodatkowe koszty związane z reklamowanym towarem uznane do pokrycia przez producenta wypłaca on sprzedawcy na podstawie wystawionych not uznaniowych.
- e) w przypadku zwrotu należności z tytułu rozbieżności w dostawie producent wystawia fakturę korygującą, a zareklamowany towar przyjmuje sprzedawca lub producent i zagospodarowuje go zgodnie z jego właściwościami,
- f) w przypadku sprzedaży eksportowej do krajów spoza UE dopuszczalne jest rozliczenie kosztów reklamacyjnych w formie upustu „Rozliczenie reklamacji” z bieżących zamówień klientów.

Sprzedawca dokonuje dalszego rozliczenia reklamacji w stosunku do swojego klienta.

Pokrycie dodatkowych kosztów związanych z wadami dostarczonych towarów należy traktować jako odszkodowanie nie stanowiące kosztów uzyskania przychodów.

Koszty dodatkowe są rekompensowane tylko i wyłącznie po potwierdzeniu demontażu towaru.

## 7. Przechowywanie dokumentów i zapisów

Indeks formularza zapisów	Przechowujący zapis	Okres przechowywania
<b>F1: I-14-1.2</b>	DKJ	1 rok w Komórcie Organizacyjnej a następnie archiwizowane
<b>F2: I-14-1.2</b>	DKJ	1 rok w Komórcie Organizacyjnej a następnie archiwizowane
<b>F3: I-14-1.2</b>	DLS	1 rok w Komórcie Organizacyjnej a następnie archiwizowane

## 8. Załączniki

**F1: I-14-1.2 – „Zgłoszenie reklamacyjne”**

**F2: I-14-1.2 – „Protokół reklamacji ”**

**F3: I-14-1.2 – „Protokół rozbieżności w dostawie”**

W/W wzory formularza dostępne są na stronie [www.paradyz.com.pl](http://www.paradyz.com.pl)