

## **Instrukcja postępowania ze zgłoszeniem reklamacji seryjnej produktów BEMKO SP. z o. o.**

*W niniejszej instrukcji zostały opisane zasady postępowania w przypadku zgłoszenia przez klienta seryjnej wady produktów BEMKO Sp. z o. o.*

**Do reklamacji seryjnych zaliczamy takie, w których wada występuje w dużej ilości produktów lub ta sama wada powtarza się często w danym produkcie.**

### **Zgłoszenie reklamacji**

W przypadku otrzymania od klienta zgłoszenia reklamacji seryjnej, w celu weryfikacji, należy poprosić klienta o wypełnienie specjalnie przygotowanej do tego celu listy kontrolnej (checklisty).

Wzór listy kontrolnej (checklisty) dla klienta stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji.

### **Przyjęcie zgłoszenia przez serwis BEMKO Sp. z o. o.**

1. Zgłoszenia reklamacji przyjmowane są wyłącznie w formie pisemnej.
2. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji jest przesłanie przez klienta zgłoszenia na konto: [serwis@bemko.pl](mailto:serwis@bemko.pl) oraz przesłanie wypełnionej listy kontrolnej (checklisty).
3. Po otrzymaniu zgłoszenia, kierownik serwisu zobowiązany jest do telefonicznego skontaktowania się z klientem w celu potwierdzenia zgłoszenia oraz ustalenia szczegółów reklamacji.
4. Na podstawie otrzymanych dokumentów oraz przeprowadzonej z klientem rozmowy, kierownik serwisu podejmuje decyzje o przeprowadzeniu wybranej opcji działań, mających na celu wyjaśnienie przyczyn reklamacji:
  - Zobowiązanie klienta do zdemontowania uszkodzonego egzemplarza towaru i przekazania go przedstawicielowi handlowemu lub odesłaniu go do serwisu firmy BEMKO Sp. z o. o.,
  - Wydelegowanie przedstawiciela handlowego w celu weryfikacji zgłoszonej reklamacji oraz wykonania dokumentacji fotograficznej,
  - Organizacji wyjazdu serwisowego w celu weryfikacji zgłoszonej reklamacji,
  - W uzasadnionych przypadkach wynajęcie firmy (osoby), która dokona weryfikacji zgłoszonej reklamacji oraz dokona ewentualnej naprawy lub wymiany uszkodzonych produktów,
5. Kierownik serwisu potwierdza pisemnie mailem klientowi fakt przyjęcia do rozpatrzenia reklamacji.

Kopie informacji kierownik serwisu zobowiązany jest przesłać na konto działu technicznego: [techniczny@bemko.pl](mailto:techniczny@bemko.pl), do wiadomości: [zbigniew.turski@bemko.pl](mailto:zbigniew.turski@bemko.pl).

### **Weryfikacja reklamacji przez przedstawiciela handlowego**

Na podstawie otrzymanego zgłoszenia od kierownika serwisu, przedstawiciel handlowy zobowiązany jest do dokonania wstępnej weryfikacji zgłoszonej reklamacji, w tym:

1. Należy wypełnić przygotowaną do tego celu specjalną listę kontrolną (checklistę) dla PH, Wzór listy kontrolnej (checklisty) dla PH stanowi załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji,
2. Wykonania dokumentacji fotograficznej produktu, sposobu montażu, instalacji elektrycznej, pomieszczeń oraz pracujących tam ewentualnych urządzeń,
3. Po wykonaniu dokumentacji fotograficznej przedstawiciel handlowy zobowiązany jest do jej bezzwłocznego przesłania na konto: [serwis@bemko.pl](mailto:serwis@bemko.pl)

### **Rozpatrzenie reklamacji**

1. Na podstawie otrzymanej informacji, dokumentacji lub sprawdzenia produktów kierownik serwisu, podejmuje decyzje o uznaniu lub odrzuceniu reklamacji.  
Kierownik serwisu podejmuje samodzielnie decyzje o uznaniu reklamacji do kwoty 500 pln netto. Powyżej tej kwoty zobowiązany jest do uzgodnienia sposobu załatwienia reklamacji z Prezesem firmy BEMKO Sp. z o.
2. Informacje dotyczącą rozpatrzenia reklamacji kierownik serwisu przesyła pisemnie do klienta.
3. Przesłana informacja powinna zawierać pisemne uzasadnienie dotyczące rozpatrzenia reklamacji, w tym również propozycje załatwienia reklamacji lub sprzedaży sprawnych produktów.
4. Kopie informacji kierownik serwisu zobowiązany jest przesłać na konta: [techniczny@bemko.pl](mailto:techniczny@bemko.pl), [rafal.stalmach@bemko.pl](mailto:rafal.stalmach@bemko.pl), [maksym.lopuch@bemko.pl](mailto:maksym.lopuch@bemko.pl), [zbigniew.turski@bemko.pl](mailto:zbigniew.turski@bemko.pl).

### **Załatwienie reklamacji**

Zgodnie z decyzją dotyczącą sposobu załatwienia reklamacji kierownik serwisu w ramach uznania reklamacji dokona:

1. Wymiany wadliwego towaru lub jego podzespołów,
2. Przyjęcia zwrotu uszkodzonego towaru lub jego podzespołów,

3. W przypadku żądania przez klienta zwrot kosztów wymiany, demontażu itp. przekazanie wniosku na konto dyr. handlowego: [rafal.stalmach@bemko.pl](mailto:rafal.stalmach@bemko.pl) w celu wynegocjowania z klientem jego warunków.
5. Na podstawie załatwionej reklamacji, kierownik serwisu przekazuje informacje o przyczynach powstałej reklamacji oraz wnioski dotyczące wyeliminowania tego problemu na konto: [techniczny@bemko.pl](mailto:techniczny@bemko.pl), do wiadomości: [michal.zolnowski@bemko.pl](mailto:michal.zolnowski@bemko.pl), [zbigniew.turski@bemko.pl](mailto:zbigniew.turski@bemko.pl)
4. Informacje oraz wnioski dział techniczny, zobowiązany jest przekazać do dostawcy.

### **Weryfikacja towaru będącego na stoku magazynu BEMKO SP. z o. o.**

1. W związku z otrzymanym zgłoszeniem reklamacji seryjnej, kierownik serwisu zobowiązany jest każdorazowo dokonać kontroli towaru znajdującego się aktualnie na stanie magazynu firmy BEMKO Sp. z o.o.
2. W tym celu należy pobrać wrywkowo próbkę towaru znajdującego się na stanie magazynu centralnego.
3. Należy przeprowadzić standardowe sprawdzenie towaru, w tym kontrole parametrów elektrycznych, temperatur oraz zgodności podzespołów elektronicznych.
4. Szczególnie należy zwrócić uwagę na parametry i podzespoły mogące mieć wpływ na zgłoszoną reklamację seryjną.
6. Z przeprowadzonej kontroli należy sporządzić raport, który będzie zawierał informacje dotyczącą parametrów oraz wnioski pokontrolne oraz ewentualne zalecenia.
7. Kopię raportu należy przesłać na konto: [techniczny@bemko.pl](mailto:techniczny@bemko.pl), do wiadomości: [zbigniew.turski@bemko.pl](mailto:zbigniew.turski@bemko.pl)

### **Informacja o występowaniu wady seryjnej oraz wstrzymanie sprzedaży wadliwej partii**

1. W przypadku potwierdzenia występowania wady seryjnej towaru, kierownik serwisu zobowiązany jest do przesłania pisemnej informacji na konta: [techniczny@bemko.pl](mailto:techniczny@bemko.pl), [rafal.stalmach@bemko.pl](mailto:rafal.stalmach@bemko.pl), [maksym.lopuch@bemko.pl](mailto:maksym.lopuch@bemko.pl), [zbigniew.turski@bemko.pl](mailto:zbigniew.turski@bemko.pl).
2. Informacja powinna zawierać co najmniej, symbol towaru, numer partii oraz szczegółowy opis występującej wady.
3. W przypadku stwierdzenia wady seryjnej, która uniemożliwia sprzedaż towaru, kierownik serwisu sporządza pisemny wniosek o wstrzymanie sprzedaży.



BEMKO Sp. z o.o.  
ul. Bocznicowa 13  
05-850 Jawczyce  
tel. 0 22 732 11 85  
tel./fax: 0 22 732 11 86  
www.bemko.eu

4. Wniosek należy przesłać do Prezesa firmy BEMKO Sp. z o. o. na konto: [zbigniew.turski@bemko.pl](mailto:zbigniew.turski@bemko.pl) z kopią na konta: [techniczny@bemko.pl](mailto:techniczny@bemko.pl), [rafal.stalmach@bemko.pl](mailto:rafal.stalmach@bemko.pl), [maksym.lopuch@bemko.pl](mailto:maksym.lopuch@bemko.pl), [michal.zolnowski@bemko.pl](mailto:michal.zolnowski@bemko.pl)

Decyzje w sprawie wstrzymania sprzedaży podejmuje Prezes firmy BEMKO Sp. z o.o.

## Załącznik nr 1

### Lista kontrolna dla klienta (checklista)

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 1.  | Symbol produktu BEMKO Sp. z o .                             | —         |
| 2.  | Data montażu/instalacji                                     | —         |
| 3.  | Ilość uszkodzonych sztuk                                    | —         |
| 4.  | Ilość sprawnych sztuk                                       | —         |
| 5.  | Ilość sztuk załączanych w jednym obwodzie                   | —         |
| 6.  | Średnia dzienna ilość cykli włącz/wyłącz                    | —         |
| 7.  | Średnia ilość godzin pracy oprawy                           | —         |
| 8.  | Czy instalacja załączana jest czujnikiem ruchu              | Tak / Nie |
| 9.  | Czy w instalacji występuje ściemniacz                       | Tak / Nie |
| 10. | Czy w włącznikach występuje podświetlenie klawisza neonówką | Tak / Nie |
| 11. | Czy w instalacji występują wyłączniki schodowe              | Tak / Nie |
| 12. | Czy w instalacji występują wyłączniki krzyżowe              | Tak / Nie |
| 13. | Czy ulega uszkodzeniu statecznik                            | Tak / Nie |
| 14. | Czy ulega uszkodzeniu świetlówka                            | Tak / Nie |
| 15. | Czy ulega uszkodzeniu zasilacz                              | Tak / Nie |
| 16. | Czy ulegają uszkodzeniu diody                               | Tak / Nie |
| 17. | Czy w pobliżu pracują urządzenia elektromagnetyczne         | Tak / Nie |
| 18. | Czy w pomieszczeniach występuje wilgoć                      | Tak / Nie |
| 19. | Czy w pomieszczeniach występuje pylenie                     | Tak / Nie |
| 20. | Czy zamontowane są moduły awaryjne                          | Tak / Nie |
| 21. | Model zamontowanej świetlówki                               | —         |
| 22. | Średnica przewodów przyłączeniowych                         | —         |

## Załącznik nr 2

### Lista kontrolna dla przedstawiciela handlowego (checklista)

|     |   |           |
|-----|---|-----------|
| 1.  | Symbol produktu BEMKO Sp. z o .                             | —         |
| 2.  | Numer partii  | —         |
| 3.  | Data montażu/instalacji                                     | —         |
| 4.  | Ilość uszkodzonych sztuk                                    | —         |
| 5.  | Ilość sprawnych sztuk                                       | —         |
| 6.  | Ilość sztuk załączanych w jednym obwodzie                   | —         |
| 7.  | Czy montaż/instalacja jest zgodna z instrukcją obsługi      | Tak / Nie |
| 8.  | Średnia dzienna ilość cykli włącz/wyłącz                    | Tak / Nie |
| 9.  | Średnia ilość godzin pracy oprawy                           | Tak / Nie |
| 10. | Czy instalacja załączana jest czujnikiem ruchu              | Tak / Nie |
| 11. | Czy w instalacji występuje ściemniacz                       | Tak / Nie |
| 12. | Czy w włącznikach występuje podświetlenie klawisza neonówką | Tak / Nie |
| 13. | Czy w instalacji występują wyłączniki schodowe              | Tak / Nie |
| 14. | Czy w instalacji występują wyłączniki krzyżowe              | Tak / Nie |
| 15. | Czy ulega uszkodzeniu statecznik                            | Tak / Nie |
| 16. | Czy ulega uszkodzeniu świetlówka                            | Tak / Nie |
| 17. | Czy ulega uszkodzeniu zasilacz                              | Tak / Nie |
| 18. | Czy ulegają uszkodzeniu diody                               | Tak / Nie |
| 19. | Czy w pobliżu pracują urządzenia elektromagnetyczne         | Tak / Nie |
| 20. | Czy w pomieszczeniach występuje wilgoć                      | Tak / Nie |
| 21. | Czy w pomieszczeniach występuje pylenie                     | Tak / Nie |
| 22. | Czy zamontowane są moduły awaryjne                          | Tak / Nie |
| 22. | Czy kostka przyłączeniowa została wykorzystana jako łącznik | Tak / Nie |
| 23. | Model zamontowanej świetlówki                               | —         |
| 24. | Jak jest średnica przewodów przyłączeniowych                | —         |