

PROCEDURA REKLAMACYJNA

§1 Cel i zakres procedury

Każdy klient ma prawo do złożenia reklamacji dotyczących zrealizowanych usług świadczonych przez DP System Sp. z o.o.. Celem niniejszej procedury jest zapewnienie sprawnego przeprowadzenia procesu reklamacji oraz analiza przyczyn reklamacji lub niezgodności oraz podjęcie działań korygujących i zapobiegawczych.

§2 Podstawa reklamacji

Reklamację składa się z tytułu wad powstałych w trakcie obowiązywania gwarancji oraz rękojmi na Usługi świadczone przez DP System Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. Długosza 39, 91-088 Łódź (dalej „DPS”), zgodnie z umową zawartą pomiędzy DPS a Nabywcą

§3 Forma reklamacji

1. Reklamacja winna być złożona w formie elektronicznej na adres e-mail: gwarancje_led@dpsystem.pl, na formularzu reklamacyjnym stanowiącym załącznik 1 do niniejszej procedury.
2. Reklamację składa Klient (tj. strona umowy zawartej z DPS).
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. datę sporządzenia reklamacji;
 - b. nazwę inwestycji, której dotyczy reklamacja;
 - c. nazwę i adres Zamawiającego;
 - d. dane osoby składającej reklamację (imię i nazwisko, adres do korespondencji (siedziby), adres e-mail, nr telefonu)
 - e. przedmiot oraz opis reklamacji (opis problemu; gdzie, kiedy i przez kogo został wykryty; skala problemu).
 - f. uzasadnienie merytoryczne i formalne reklamacji
 - g. adnotację służb konserwujących oświetlenie, w przypadku braku zastosowanie ma pkt. §4

§4 Przebieg procesu reklamacji.

1. Zgłoszenie usterki przez klienta na formularzu reklamacyjnym wypełnionym przez klienta i przesłany do DPS za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres gwarancje_led@dpsystem.pl).
2. Rejestracja reklamacji w systemie i przekazanie informacji do kierownika projektu.
3. Niezwłoczne rozpatrzenie reklamacji przez DPS, zgodnie z warunkami zawartymi w umowie pomiędzy Nabywcą, a DPS.
4. Analiza reklamacji pod względem formalnym przez pracownika działu reklamacji:
 - a. Akceptacja formalna reklamacji i przekazanie do analizy merytorycznej lub
 - b. Odrzucenie bez rozpatrywania z powodu braków formalnych
5. Analiza reklamacji pod względem merytorycznym przez kierownika projektu



- a. Akceptacja merytoryczna reklamacji i przekazanie do rozpatrzenia lub
 - b. Nieuznanie reklamacji
6. Ustalenie procesu usunięcia usterki
 7. Usunięcie usterki
 8. Kontakt z klientem w celu potwierdzenia usunięcia usterki.
 9. Zamknięcie procesu reklamacji

§5 Bezpodstawne reklamacje

1. Zważywszy na fakt, iż DPS realizuje prace na powierzonych infrastrukturze będącej w utrzymaniu przez Klienta i/lub strony trzeciej – **do obowiązków Klienta należy pierwsza weryfikacja stwierdzonej usterki.**
2. Przed złożeniem reklamacji gwarancyjnej, do obowiązków użytkownika należy sprawdzenie poprawności działania obwodu oświetleniowego w tym stanie elementów zabezpieczających odbiorniki - bezpieczników. Reklamacji nie podlegają awarie spowodowane brakiem zasilania lub niewłaściwymi parametrami zasilania w sieci nn zasilającej dostarczone oprawy oświetleniowej, np. na skutek chwilowych przepięć w sieci zasilającej, zadziałania zabezpieczeń przeciwprzepięciowych itp.
3. Reklamacji nie podlegają awarie spowodowane prawidłowym zadziałaniem elementów eksploatacyjnych typu bezpieczniki, których zadaniem jest ochrona odbiorników (opraw) przed ich uszkodzeniem przez zakłócenia w sieci.
4. Wszystkie bezpodstawne zgłoszenia lub spoza zakresu zawartej umowy pomiędzy klientem a DPS podlegają rozliczeniu za koszty poniesione przez DPS na poczet analizy nieuzasadnionej reklamacji, np. przejazdu i czasu pracy pracownika/sprzętu DPS.
5. W przypadku stwierdzenia nieuzasadnionego zgłoszenia reklamacyjnego DPS obciąży Klienta kosztem takiej analizy zgodnie z poniższymi stawkami:
 - a. Koszt pracownika działu reklamacji – 100 zł/r-g
 - b. Koszt kierownika Projektu – 180 zł/r-g
 - c. Koszty dojazdu z siedziby firmy DPS do wskazanego punktu reklamacji – 3 zł/km

§6 Dokumenty związane z funkcjonowaniem procedury

Załącznik nr 1 – wzór formularza reklamacyjnego

.....

Data i Podpis Klienta



 Miejscowość, data

 Nazwa i adres Klienta

REKLAMACJA USŁUGI

Prosimy o wydrukowanie formularza, czytelne wypełnienie go i przesłanie podpisanego skanu na adres gwarancje_led@dpsystem.pl

WYPEŁNIA ZGŁASZAJĄCY	
Nazwa inwestycji:	
Imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu osoby składającej reklamację	
Data stwierdzenia usterki:	
Przedmiot i opis reklamacji (opis problemu; gdzie, kiedy i przez kogo został wykryty; skala problemu)	
Stan zabezpieczeń oprawy (bezpieczniki):	
Uzasadnienie reklamacji:	
Czytelny podpis i pieczęć:	



WYPEŁNIA DPS	
Potwierdzenie przyjęcia reklamacji (data i podpis, pieczęć firmowa)	
Weryfikacja formalna	
Zgłoszenie kompletne: TAK/NIE	
Inwestycja objęta gwarancją DPS: TAK/NIE	
Reklamacja podlega: ROZPATRZENIU/ODRZUCENIU	
Przekazanie do weryfikacji merytorycznej: TAK/NIE*	
Uwagi:	
Weryfikacja merytoryczna	
Czy przekazane przez Klienta informacje są wystarczające? TAK/NIE	
Usterka podlega gwarancji DPS: TAK/NIE	
Opis stwierdzonej usterki:	
Decyzja kierownika projektu (opis sposobu usunięcia usterki):	
Odrzucenie reklamacji: TAK/NIE Uzasadnienie:	
Data, pieczęć i podpis osoby decyzyjnej:	





Potwierdzenie usunięcia usterki	
Data usunięcia usterki:	
Wykonane prace:	
Potwierdzam usunięcie usterki:	
DPS:	Zamawiający:
_____	_____
Data, podpis	Data, podpis

