

**Zasady nadzorowania postępowania reklamacyjnego
przez Rejonowe Przedstawicielstwa Wojskowe (AU)**

- 1) AU przystępuje do nadzorowania postępowania reklamacyjnego po otrzymaniu kopii protokołu (zgłoszenia) reklamacyjnego od użytkownika / odbiorcy SpW lub zamawiającego;
- 2) AU nadzoruje działania wykonawcy w zakresie postępowań reklamacyjnych w obiektach uzgodnionych z wykonawcą lub podwykonawcą i ujętych w planie nadzorowania, lub innych obiektach, wskazanych, na wniosek zamawiającego przez Szefa Agencji Uzbrojenia.
- 3) W przypadku postępowań reklamacyjnych, w ramach których realizowane są czynności poza obiektami wykonawcy bez udziału AU, wykonawca zobowiązany jest do przekazania do AU protokołu z zakończenia postępowania reklamacyjnego podpisanego przez użytkownika/odbiorcę/zamawiającego;
- 4) Przedstawiciel wojskowy monitoruje proces wyjaśniania przez wykonawcę przyczyn wystąpienia niezgodności (niesprawności) będących podstawą reklamacji;
- 5) Wykonawca przekazuje zamawiającemu oraz AU informację o występującej niezgodności i jej skutkach w kontekście jej wpływu na właściwości i bezpieczeństwo użytkowania SpW dostarczonego do użytkowników;
- 6) AU monitoruje terminowość realizacji przez wykonawcę postępowania reklamacyjnego i informuje zamawiającego w przypadku wystąpienia zakłóceń;
- 7) AU ocenia działania wykonawcy w obszarze wyjaśnienia przyczyny wystąpienia niezgodności (niesprawności) będących podstawą reklamacji oraz skuteczności korekcy i działań korygujących, a w przypadku gdy są one niezadowalające zgłasza żądanie podjęcia odpowiednich działań w tym zakresie, które mogą dotyczyć zarówno reklamowanego egzemplarza SpW, partii produkcyjnej* oraz egzemplarzy dostarczonych do użytkownika*;
- 8) AU poświadcza, że nadzorowało działania wykonawcy w ramach postępowania reklamacyjnego, dokonując wpisu na protokole z zakończenia postępowania reklamacyjnego, którego wzór stanowi załącznik nr 8 do umowy.

*Jeżeli dotyczy.

PROTOKÓŁ

z zakończenia postępowania reklamacyjnego

1. SpW..... nr umowy.....
nr fabryczny SpW*..... data produkcji
data przyjęcia przez Odbiorcę/Użytkownika**..... wielkość partii*..... 2.
Numer i data protokołu (zgłoszenia) reklamacyjnego.....
3. Rodzaj i powód niezgodności (niesprawności).....
.....
4. Reklamacja uznana / nieuznana**
5. Powód nieuznania reklamacji
.....
6. Opis usunięcia niesprawności.....
.....
7. Wymieniono części
.....
8. Zastosowanie zamiennika technologicznego, tak / nie**
9. Adnotacja o uzupełnieniu dokumentacji / karty gwarancyjnej
.....
10. Datą zakończenia procesu reklamacyjnego jest data przyjęcia SpW przez użytkownika.

Oświadczenie Wykonawcy:

oświadczam, że reklamowany SpW po usunięciu niezgodności spełnia wymagania techniczne i jest zdolny do dalszej eksploatacji.

.....
data, pieczęć i podpis wykonawcy

Oświadczenie użytkownika SpW:

*niniejszym oświadczam, że reklamowany SpW przyjąłem po naprawie bez uwag/ zgłaszam następujące uwagi**.....*

.....
data, pieczęć i podpis użytkownika SpW

Adnotacja AU:

Niniejszym poświadczam, że proces reklamacyjny był nadzorowany przez AU w zakresie:

- *działań Wykonawcy w ramach wyjaśniania przyczyn powstania niezgodności oraz skuteczności wprowadzonych działań korygujących;*
- *działań Wykonawcy dotyczących usunięcia niezgodności (niesprawności)***. Nie zgłaszam uwag /Zgłaszam następujące uwagi**:*

..... data, pieczęć i podpis PW ^{*)} jeżeli dotyczy

^{**)} niepotrzebne skreślić

^{***)} skreślić, jeżeli działania nie były nadzorowane przez AU