

**Zasady nadzorowania postępowania reklamacyjnego  
przez Rejonowe Przedstawicielstwa Wojskowe (RPW)  
(poniższe zasady należy ująć w treści zawieranych umów)**

- 1) RPW przystępuje do nadzorowania postępowania reklamacyjnego po otrzymaniu kopii protokołu (zgłoszenia) reklamacyjnego od użytkownika / odbiorcy SpW lub zamawiającego;
- 2) RPW 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 RPW, wykonawca zobowiązany jest do przekazania do RPW 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 RPW informację o występującej niezgodności i jej skutkach w kontekście jej wpływu na właściwości i bezpieczeństwo użytkowania SpW dostarczonego do użytkowników;
- 6) RPW monitoruje terminowość realizacji przez wykonawcę postępowania reklamacyjnego i informuje zamawiającego w przypadku wystąpienia zakłóceń;
- 7) RPW ocenia działania wykonawcy w obszarze wyjaśnienia przyczyny wystąpienia niezgodności (niesprawności) będących podstawą reklamacji oraz skuteczności korekcji i działań korygujących, a w przypadku gdy są one niezadowolające zgłasza żądanie podjęcia odpowiednich działań w tym zakresie, które mogą dotyczyć zarówno reklamowanego egzemplarza SpW, partii produkcyjnej\* oraz egzemplarzy dostarczonych do użytkownika\*;
- 8) RPW poświadcza, że nadzorowało działania wykonawcy w ramach postępowania reklamacyjnego, dokonując wpisu na protokole z zakończenia postępowania reklamacyjnego, którego wzór stanowi załącznik nr ..... do umowy.

\*).Jeżeli dotyczy.

**Załącznik nr 1:** Formularz protokołu z zakończenia postępowania reklamacyjnego  
(do ujęcia w treści zawieranych umów)

.....  
(miejsowość, data)

**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  
zdatny 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 RPW:**

*Niniejszym poświadczam, że proces reklamacyjny był nadzorowany przez RPW 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

<sup>\*)</sup> jeżeli dotyczy

<sup>\*\*)</sup> niepotrzebne skreślić

<sup>\*\*\*)</sup> skreślić, jeżeli działania nie były nadzorowane przez RPW