

**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
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
zdalny 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

^{o)} jeżeli dotyczy

^{**)} niepotrzebne skreślić

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