

# Reklamačný postup

1. Reklamovaný výrobok musí byť kontrolovaný vždy jednou spoločnosťou a to v tomto prípade MQS.
2. Pracovník na kontrolu výrobkov na základe vzájomného odsúhlasenia oboch strán spĺňajú požiadavky na riadny výkon kontroly výrobkov, rovnako tak ako aj pracovné inštrukcie.
3. Každý pracovník MQS bude oboznámený oproti podpisu o pracovnej inštrukcii na príslušnom tlačíve.
4. Právo zo zodpovednosti za vady poskytovanej služby, musí klient uplatniť písomne u zodpovedného pracovníka MQS bez zbytočného odkladu, t.j. najneskôr do 24 hodín potom ako chybu, resp. vadu poskytovanej služby zistí, resp. odo dňa, kedy sa stala skutočnosť zakladajúca dôvod reklamácie.
5. Za účelom posúdenia reklamácie je potrebné MQS predložiť vec, ktorej sa reklamácia týka. Zároveň v záujme rýchleho priebehu reklamačného konania je potrebné, aby klient pri uplatňovaní reklamácie predložil doklady o poskytnutí služby (kópia objednávky, faktúra a pod.).
6. V prípade uplatnenia reklamácie zo strany klienta je klient povinný v reklamáci:
  - podrobne opísať vadu na zistenom kuse;
  - dostatočne, bez pochybností identifikovať každý reklamovaný kus za účelom overenia, že predmetný kus bol predmetom kontroly MQS a následne takýto reklamovaný kus fyzicky predložiť MQS na posúdenie;
7. Predmetom reklamácie môžu byť nasledujúce kusy a vady:
  - kusy, ktoré boli predmetom kontroly MQS podľa vopred danej inštrukcie klienta
  - zodpovedá za kontrolu podľa špecifikácie kontroly
  - kusy dostatočne, bez pochybností identifikované ako kusy, ktoré boli predmetom kontroly MQS;
  - vady, ktorých kontrola je uvedená v objednávke, alebo v osobitnej dohode klienta a MQS, platnej ku dňu kontroly daného kusa;
  - vady, ktoré vznikli zavinením MQS, pričom zavinenie MQS je potrebné dostatočne preukázať;
8. Preverenie, či sa diel nemohol poškodiť v rámci logistiky.
9. V rámci nepostačujúcej metodiky predchádzajúcich opatrení prechod na 8D report (keď riešenie problému presahuje možnosti jedného pracovníka, alebo, ak sú symptómy dostatočne zložité, aby si vynútili tímovú prácu).
10. Pri zistení mena pracovníka, ktorý pochybil bude preškolený a bude mu opätovne vysvetlený postup podľa pracovnej inštrukcie plus bude písomné napomenutie. V prípade opakujúcej sa situácie bude mať finančný postih s presunom na inú kontrolu, prípadne ukončený (vždy riešime variantu 3x a dost).
11. Informácia zo strany klienta smerom k MQS o reklamáci zo strany zákazníka bude poskytnutá vždy písomnou formou do 24 hodín od obdržania reklamácie na mailovú adresu povereného zástupcu MQS podľa zmluvy.
12. V prípade ak nejaká reklamácia si bude vyžadovať opakovanú kontrolu zo strany MQS tých istých výrobkov, ktoré už raz boli spoločnosťou MQS skontrolované- táto služba nebude klientovi fakturovaná a plne tento náklad bude znášať spoločnosť MQS.