

SPLOŠNO

Avtokleparstvo-Avtoličarstvo Dejan Gorjak s.p. (v nadaljevanju: Avtokleparstvo Gorjak) sprejema ta pravilnik, s katerim določa postopek reševanja reklamacij in pritožb strank z namenom zagotovitve višje ravni zadovoljstva strank, izboljšanja kakovosti storitev, zmanjšanja števila morebitnih sodnih postopkov in povečanja stopnje zaupanja strank v Avtokleparstvo Gorjak.

DEFINICIJE

Potrošnik je vsaka fizična oseba, ki je v poslovnem razmerju s Avtokleparstvom Gorjak izven njene poklicne in pridobitne dejavnosti. Pripomba je zapisano mnenje, pobuda ali predlog stranke glede načina izvajanja in nudenja storitev. Reklamacija je dejanska zahteva po izboljšavi ali zamenjavi produkta zaradi njegove slabe kakovosti oz. slabo/drugače opravljene storitve. Reklamacija je tudi izraz nezadovoljstva zaradi neizpolnjenih pričakovanj glede uporabne vrednosti izdelka oz. opravljene storitve. Pritožba je izraz nezadovoljstva stranke z odgovorom Avtokleparstvo Gorjak na vloženo reklamacijo v skladu s splošnimi pogoji ali pogodbo za posamezen produkt ali storitev, ko stranka ni zadovoljna z ravnanjem posameznega zaposlenega. Stranka je vsaka fizična oseba, fizična oseba, ki opravlja pridobitno dejavnost ali pravna oseba, ki je v poslovnem razmerju s Avtokleparstvom Gorjak.

POSTOPEK REŠEVANJA REKLAMACIJ

Vložitev reklamacije

Stranka lahko reklamacijo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov dejan.gorjak@t-1.si, po pošti na naslov DEJAN GORJAK S.P., Obrtna cesta 21, Trnovlje pri Celju 3211 Škofja vas) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer zaposleni o reklamaciji sestavi zapisnik ali preko telefona).

Vsebina reklamacije

Reklamacija mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga reklamacijo (fizična oseba: ime in priimek, roj. podatek, stalno oz. začasno prebivališče; pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja);
- navedbo dejanja, dokumenta ali storitve, ki se reklamira;
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek;
- zahtevek stranke.

V primeru, da reklamacija ne vsebuje vseh navedenih sestavin, jo mora stranka dopolniti v roku 8 dni od dneva prejema poziva Avtokleparstva Gorjak.

Postopek reševanja

Postopek reševanja reklamacije obsega: prejem, obravnavo, reševanje reklamacije in posredovanje odgovora stranki. Po prejemu popolne reklamacije se v Avtokleparstvu Gorjak izpelje postopek odločanja o reklamaciji. Za reševanje reklamacij je odgovoren vodja organizacijske enote v kateri se je storitev opravila, lahko pa za reševanje reklamacij ali opravljanje posameznih opravil z zvezi z reklamacijami pisno pooblasti katerega od zaposlenih v svoji organizacijski enoti. V kolikor nepravilnost ni sporna, Avtokleparstvo Gorjak nepravilnost odpravi v roku 8 dni in o tem obvesti stranko, v nasprotnem primeru pa stranki v roku 8 dni pisno odgovori o poteku reševanja reklamacije.

POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB

Vložitev pritožbe

Stranka lahko pritožbo vloži pisno (preko elektronske pošte na elektronski naslov dejan.gorjak@t-1.si - v tem primeru mora poslati skenirano obliko podpisanega dokumenta, po pošti na DEJAN GORJAK S.P., Obrtna cesta 21, Trnovlje pri Celju 3211 Škofja vas) ali ustno (osebno v poslovalnici, kjer

zaposleni o pritožbi sestavi zapisnik, ki ga mora stranka podpisati, v nasprotnem primeru se šteje, da ne želi vložiti pritožbe).

Razlogi za vložitev pritožbe

- nezadovoljstvo z odgovorom na reklamacijo;
- stranka odgovora na reklamacijo ni prejela v roku 15 dni;

Vsebina pritožbe

Pritožba mora vsebovati najmanj sledeče podatke:

- podatke o stranki, ki vlaga pritožbo (fizična oseba: ime in priimek, roj. podatek, stalno oz. začasno prebivališče; pravna oseba: naziv, matična ali davčna številka, sedež, ime in priimek vlagatelja);
- prvotni reklamacijski zahtevek stranke ali vsaj osnovne podatke o reklamacijskem zahtevku (kdaj je bil vložen, zoper koga ali kaj,...), v kolikor je to potrebno;
- navedba dejanja, dokumenta ali zaposlenega, zoper katerega se vlaga pritožba;
- navedbo dejstev in dokazov, ki so podlaga za zahtevek;
- zahtevek stranke
- ter podpis stranke.

V primeru, ko pritožba ne vsebuje vseh navedenih sestavin, Avtokleparstvo Gorjak pozove stranko na dopolnitev v roku 5 dni od dneva prejema pritožbe. Stranka mora pritožbo dopolniti v roku 8 dni od prejema poziva.

Postopek pritožbe

Postopek reševanja pritožbe obsega; prejem, obravnavo, reševanje pritožbe in posredovanje odgovora stranki. Po prejemu popolne pritožbe se v Avtokleparstvu Gorjak izpelje postopek odločanja o pritožbi. Za obravnavanje pritožb je odgovorna Komisija za obravnavanje pritožb. Če je pritožba stranke nerazumljiva ali nejasna, Komisija za obravnavanje pritožb stranko pisno

zaprosi za dodatna pojasnila. Odločitev o pritožbi Avtokleparstvo Gorjak pošlje stranki v pisni obliki, s priporočeno pošto pošiljko, najkasneje v roku 30 dni od prejema popolne pritožbe.

POSTOPEK PRI IZVENSODNEM REŠEVANJU POTROŠNIŠKIH SPOROV

Stranka, ki je potrošnik, lahko vloži pritožbo pri neodvisnem izvajalcu izvensodnega reševanja sporov v razumnem roku roku v primeru, ko:

- ni zadovoljna z odločitvijo o pritožbi v internem pritožbenem postopku Avtokleparstva Gorjak;
- v 15 dneh neutemeljeno ni prejela odgovora Avtokleparstva Gorjak;
- v pritožbenem postopku neutemeljeno niso odločili v 30 dneh.

Za razumni rok v prvem in drugem primeru velja obdobje 6 mesecev, v tretjem primeru pa 7 mesecev. Pritožba mora vsebovati kratek zahtevek in vsa dejstva, na katere uporabnik opira svoj zahtevek, priložena pa morajo biti tudi dokazila. Če pritožba ni popolna neodvisni izvajalec lahko zahteva dopolnitev.

Pravilnik velja od 01.09.2017