

POLITIKA

POSTUPANJA PO REKLAMACIJAMA KUPACA - POTROŠAČA

Neprestano unapređenje performansi organizacije je trajni cilj Alfa-Plam d.o.o. Naša konkurentnost leži u savremenosti proizvoda, konkurentnim cenama i nepokolebljivoj posvećenosti zadovoljstvu kupaca - potrošača.

Alfa-Plam d.o.o. svojim kupcima pruža proizvode i usluge u skladu sa važećim zakonima i propisima Republike Srbije. Naše postupanje po reklamacijama je usklađeno sa Zakonom o zaštiti potrošača i principima standarda SRPS ISO 10002:2019.

Kako bismo uspostavili efikasan i efektivan sistem za rešavanje reklamacija, s ciljem smanjenja broja reklamacija i povećanja zadovoljstva kupaca - potrošača, definisane su sledeće odgovornosti:

1. Odgovornost lica za prijem reklamacija;
2. Odgovornost lica za rešavanje reklamacija;
3. PRUR – Predstavnik rukovodstva za upravljanje reklamacijama;
4. Interni proveravač u postupku rešavanja reklamacija.

Sprovođenje **Politike** postupanja po reklamacijama uređeno je **Pravilnikom** koji definiše proces prijema i rešavanja reklamacija, kao i aktivnosti i odgovornosti zaposlenih u Alfa-Plam d.o.o. koji su angažovani u tom procesu.

Uspešno sprovođenje ove politike zasniva se na sledećim principima:

- **Transparentnost i dostupnost:** Jasne informacije o načinu podnošenja prigovora i procesu postupanja sa prigovorima;
- **Obaveštenja:** Kupci se obaveštavaju o prijemu reklamacije i trenutnom statusu njihovog prigovora;
- **Spremnost na odgovor:** Profesionalno i efikasno rešavanje reklamacija u zakonom propisanom roku, uz poštovanje potreba kupaca - potrošača;
- **Objektivnost:** Svi prigovori se obrađuju nepristrasno i dosledno, koristeći pouzdane i proverljive informacije;
- **Bez naknade:** Proces podnošenja prigovora je besplatan za podnosioca;
- **Poverljivost:** Lični podaci podnosioca prigovora obrađuju se u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti;
- **Usmerenost na kupca:** Otvoreni smo za povratne informacije, uključujući prigovore i posvećeni njihovom rešavanju;
- **Odgovornost:** Uspostavljen je jasan sistem odgovornosti za proces postupanja sa reklamacijama;
- **Stalno unapređenje:** Neprestano unapređujemo proces rešavanja reklamacija primenom novih tehnologija, preispitivanjem postupaka i uvažavanjem zahteva kupaca - potrošača.

Politika postupanja po reklamacijama se redovno preispituje od strane rukovodstva Alfa-Plam d.o.o. radi obezbeđenja zadovoljstva kupaca - potrošača i poboljšanja procesa postupanja po reklamacijama.

Ova načela su sastavni deo radnih obaveza mojih ključnih saradnika i svih zaposlenih uključenih u proces postupanja sa prigovorima.

U Vranju, 22.10.2024



Direktor:

Goran Kostić