**Załącznik nr 4 do umowy**

……………………………………….

(miejscowość, 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…………………………………………............

1. Rodzaj i powód niezgodności (niesprawności)………………………………………………………..

……………………………………………………………………………………………………............

1. Reklamacja uznana / nieuznana\*\*
2. Powód nieuznania reklamacji …………………………………………………………………………

………………………………………………………………………..…………………………………..

1. Opis usunięcia niesprawności………………………………………….………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

1. Wymieniono części ……………………………………………………………………………………

……………………………………………………………………………………………………………

1. Zastosowanie zamiennika technologicznego, tak / nie\*\*
2. Adnotacja o uzupełnieniu dokumentacji / karty gwarancyjnej ……………………………………….

……………………………………………………………………………………………………………

1. 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 \*) jeżeli dotyczy

\*\*) niepotrzebne skreślić

\*\*\*) skreślić, jeżeli działania nie były nadzorowanie przez RPW

**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 przekaże 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 niezadowalające 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.