



DIREKTOR **Euro Sumar d.o.o.**, BEOGRAD, VOJISLAVA ILIĆA 145, U SKLADU SA ZAKONSKIM OVLAŠĆENJIMA I ODGOVORNOSTIMA, DONOSI

POLITIKU POSTUPANJA PO REKLAMACIJAMA POTROŠAČA

Najviše rukovodstvo donosi Politiku postupanja po reklamacijama koja je eksplicitno fokusirana na potrošača- korisnika.

Politika je dostupna potrošačima - korisnicima i drugim zainteresovanim stranama.

Politikom se utvrđuje efikasan i efektivan način rešavanja reklamacija.

Politikom će se utvrditi ciljevi kojima će se povećati zadovoljstvo korisnika usluga kao potrošača.

Svi zaposleni su upoznati sa Politikom, a posebno odgovorni koji su uključeni u proces rešavanja reklamacija.

Politikom su obuhvaćeni svi procesi u preduzeću, kao što su prodaja, servis, prodaja delova i postprodajno održavanje u garantnom i vangarantnom roku.

Direktor određuje lice odgovorno za rešavanje reklamacija korisnika - potrošača.

Poseban značaj će se posvetiti postupanju prema potrošačima, koji će se ispoljiti kroz pouzdanost, kvalitet proizvoda i pruženih usluga, kao i poštovanju njihovih prava, što treba da doprinese povećanju zadovoljstva potrošača.

Beograd, 01.11.2017. god.



Generalni direktor
Dušan Đurašević, dipl. inž. maš.