



## ***Procedure for håndtering af klager***

***Enhver klage skal håndteres skriftligt (enten ved alm. post eller via e-mail) internt og eksternt ud fra følgende procedure:***

1. Alle klager skal modtages skriftligt fra klager for at kunne håndteres i denne procedure.
2. Klagen registreres med klagerens navn og tidspunkt for modtagelse og modtagelse bekræftes over for klageren. Registreringen skal noteres med evt. fakturanummer eller andre relevante informationer.
3. Klagen gennemlæses snarest muligt, dog inden for 48 timer fra modtagelsen. Er klagen utilstrækkelig specificeret, skal der rettes henvendelse til klager for fyldestgørende specifikation snarest muligt herefter.
4. Klagen undersøges hurtigst muligt dog senest inden for 5 arbejdsdage fra modtagelsen af klagen.
5. Der iværksættes udbedringsprocedure hurtigst muligt eller inden for yderligere 5 arbejdsdage efter problemet er identificeret og en løsningsmodel er udarbejdet. Kan dette ikke ske inden for den angivne tidsfrist, skal klager informeres om den mulige tidshorisont.
6. Berører klagen garantibelagte produkter, hvor Sydsjællands Ship Service kun har forestået monteringen, skal klagen rettes videre til den berørte leverandør, og i henhold til dennes klageprocedure. Er dette tilfælde, skal klageren informeres om dette og en mulig tidsramme for løsning af problemet snarest muligt meddeles klager.
7. Klager, som udelukkende berører andre produkter end Sydsjællands Ship Service egen leverance, skal håndteres med tæt opfølgning indtil problemet er løst.
8. Det tilstræbes, at alle problemer løses indenfor 21 arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor problemer er identificeret og en løsning fundet.
9. Alle klager, deres karakter og løsningsforløb arkiveres og der foretages en status for hvert regnskabsår, således, at der kan foretages en strategisk vurdering af problemer i året forløb og forholdsregler for at undgå sådanne i fremtiden kan iværksættes.