

## **1. CILJI SMERNIC O KAKOVOSTI**

Smernice o kakovosti (v nadaljevanju imenovan: Smernice) urejajo sodelovanje med Kupcem in Dobaviteljem na področju zagotavljanja kakovosti. Dobavitelj se s temi smernicami zavezuje, da bo izpolnjeval dogovorjene zahteve glede kakovosti proizvodov.

Smernice določajo tudi elemente sistema kakovosti ter zagotavlja skladnost, varnost, zanesljivost ter nenehno izboljševanje kakovosti proizvodov. Dobavitelj se zavezuje slediti načelu »nič napak«, ki predvideva uvedbo preventivnih in korektivnih ukrepov v vseh procesih realizacije proizvoda.

## **2. PODROČJE VELJAVNOSTI**

Smernice veljajo za dobavitelje materialov (vključno z dobavitelji materialov v prosti prodaji), vgradnih delov, končnih proizvodov, storitev in opreme.

## **3. ODGOVORNOST DOBAVITELJA**

Dobavitelj je odgovoren za skladnost svojih proizvodov, storitev in procesov realizacije s vsebino teh smernic.

Dobavitelj nosi odgovornost za skladnost svojih proizvodov, storitev in procesov realizacije tudi v vsej nadaljnji dobavni verigi (do izdelave končnega produkta) in v celotni predvideni življenjski dobi produkta.

## **4. KAKOVOST DOBAVITELJA**

### **4.1 Sistem kakovosti dobavitelja**

Sistem kakovosti dobavitelja mora biti skladen in certificiran vsaj v skladu z zahtevami standarda ISO 9001.

Pri dobaviteljih za avtomobilsko industrijo se pričakuje nadaljnji razvoj z izpolnjevanjem minimalnih zahtev sistema vodenja kakovosti v avtomobilski industriji MAQMSR, kot končni cilj je zaželen skladnost z zahtevami standarda IATF 16949.

Dobavitelj mora zagotoviti, da tudi vsi poddobavitelji vzdržujejo sistem kakovosti, ki ustreza zgoraj navedenim zahtevam.

### **4.2 Ocenjevanje dobavitelja**

Kupec ocenjuje Dobavitelja 2x letno, kriteriji ocenjevanja in razvrščanje v razrede A, B in C so podrobno opisani v sami Oceni dobavitelja.

Dobavitelj je dolžan v roku 14 dni podati pismen plan ukrepov z roki in odgovornimi osebami za vsako posamezno oceno, katera je enaka ali manjša kot 80%.

V primeru, da je Dobavitelj ocenjen z oceno C, je nujna izvedba kratkoročnih ukrepov za uvrstitev v razred B, v primeru neučinkovitosti izvedenih ukrepov se začne postopek prekinitve sodelovanja z Dobaviteljem.

### **4.3 Cilji / kazalniki Dobavitelja in proces nenehnih izboljšav**

Dobavitelj je zavezan cilju »nič napak« in mora svoje procese / proizvode nenehno izboljševati.

Kupec z Dobaviteljem sklene ciljni sporazum, v katerem so določeni cilji (kazalniki) Dobavitelja za triletno obdobje in je namenjen nenehnemu izboljševanju kakovosti Dobavitelja in dobavljenih izdelkov. Cilji se določajo na podlagi ocenitve za preteklo leto in zajemajo:

- kakovost dobav v ppm
- število reklamacij
- časovno točnost dobav
- ostalo (po potrebi, glede na ocene pri ostalih kriterijih).

Dobavitelj bo na osnovi prejete ocene dobavitelja določil in uvedel korektivne ukrepe, s katerimi bo dosegal zahtevane cilje (točka 4.2)

### **4.4 Presoja dobavitelja**

Kupec si pridržuje pravico izvesti presojo pri Dobavitelju z namenom ugotavljanja učinkovitosti sistema vodenja kakovosti in procesa nenehnega izboljševanja. Presoja se izvede po predhodnem dogovoru z Dobaviteljem in lahko zajema presojo procesa ali proizvoda. V primeru kritičnih neskladnosti lahko Kupec izvede tudi izredno presojo.

Dobavitelj se zavezuje, da bo najmanj 1x letno izvajal notranje presoje svojih procesov kakor tudi presoje proizvodov, za katere je to posebej dogovorjeno. Zapisi teh presoj morajo biti na zahtevo na razpolago Kupcu.

Če se pojavijo odstopanja od zahtevane kakovosti, katera so bila povzročena s strani poddobavitelja, je Dobavitelj dolžan Kupcu omogočiti presojo pri poddobavitelju.

Če želi presojo Dobavitelja / poddobavitelja izvesti kupec Kupca, je Dobavitelj dolžan to omogočiti, vendar le v spremstvu Kupca.

## **5. SPLOŠNE ZAHTEVE**

### **5.1 Obvladovanje dokumentacije in zapisov**

Dobavitelj je dolžan prejeti dokumentacijo s strani Kupca arhivirati in vzdrževati ter takoj upoštevati in uvesti vse morebitne posodobitve. Spremembe dokumentacije so razvidne iz točke 5.3.

Dokumenti in zapisi o kakovosti so:

- Zahtevani dokumenti kakovosti (so predmet obvladovanja sprememb) kot so kontrolni plani, navodila za kontrolo...
- Specifikacije proizvoda (so predmet obvladovanja sprememb), kot so načrti, specificirane zahteve, standardi kupca...
- Zapisi o kakovosti (jih ni dovoljeno spreminjati), kot so dokazila o sposobnosti procesa, procesne karakteristike...
- Zapisi vezani na proizvod (jih ni dovoljeno spreminjati), kot so poročila testiranja, certifikati izdelka...

Dobavitelj se zavezuje, da bo na zahtevo Kupca omogočil dostop do celotne hranjene dokumentacije oz. le to posredoval Kupcu. Hranjena dokumentacija mora biti zavarovana proti izgubi, uničenju ali kakršnemukoli poslabšanju kakovosti.

Razen v primeru zahteve ali odobritve s strani Kupca dobavitelj ne sme prenašati podatkov ali dovoliti njihovo uporabo tretji osebi

Dokumentacija in zapisi so lahko v papirni in/ali elektronski obliki. V primeru nepopolnosti, neberljivosti ali nerazumevanja le-te je Dobavitelj dolžan takoj kontaktirati nabavo oz. drugo ustrezno službo Kupca.

### **5.2 Hranjenje zapisov**

Dobavitelj mora hraniti vse zapise povezane s kakovostjo proizvodov in procesov realizacije minimalno 5 let po končanju proizvodnje. Izjema je dokumentacija proizvodov označenih kot varnostni proizvod in/ali proizvod z regulativnimi zahtevami, ki jo mora hraniti minimalno 20 let po končanju proizvodnje. Poleg navedenega mora dobavitelj upoštevati vse ostale zanj veljavne regulativne zahteve po hranjenju dokumentacije.

### **5.3 Obvladovanje sprememb**

Dobavitelj mora imeti postopek, s katerim zagotavlja, da so v uporabi zadnje veljavne izdaje dokumentov. Voditi mora zapise o datumih uvedbe posameznih sprememb.

Zahteve za spremembo s strani Kupca (načrti, specifikacije...) mora Dobavitelj v dveh tednih od prejema pregledati in pismeno potrditi planiran datum uveljavitve.

Dobavitelj se obvezuje, da bo vsako načrtovano spremembo, ki se nanaša na zahteve kupca, ovrednotil in dokumentiral ter poslal Kupcu v vednost in odobritev. Obveza velja za spremembe proizvoda in spremembe procesa proizvodnje.

Kategorije sprememb glede ponovnega vzorčenja oz. obveščanja Kupca, so sledeče:

#### **5.3.1 Potrebna je odobritev Kupca, postopek je enak kot pri vzorčenju**

- Spremembe kupčevih posebnih zahtev na proizvodu, na sestavnem delu, v procesu...
- Spremembe konstrukcije proizvoda in orodja
- Spremembe pri uporabljenih materialih, kot so osnovni in pomožni materiali ali menjava dobavitelja
- Spremembe zmesi ali komponente zmesi
- Sprememba postopka izdelave zmesi, če spremembe vplivajo na predelovalne lastnosti ali obliko dobave zmesi.
- Selitev proizvodnje na drugo lokacijo
- Spremembe v procesu proizvodnje, katere vplivajo na funkcijo in kvaliteto proizvoda
- Spremembe kontrolnih in merilnih metod
- Ob ponovni uporabi orodja, katero več kot 12 mesecev ni bilo v uporabi

#### **5.3.2 Potrebno je verificirati spremembo in o tem informirati Kupca**

- Pri uporabi drugega vendar dokumentacijsko skladnega vgradnega dela
- Pri izdelavi ponovljivega orodja
- Pri nabavi in uporabi enakega novega stroja

- Pri spremembi metoda preizkušanja ob nespremenjenem poteku procesa, če se RPZ (FMEA) ne spremeni ali izboljša
- Pri spremembi špediterja

**5.3.3 Potrebno je verificirati spremembo, informiranje Kupca ni potrebno**

- Pri spremembi tehnoloških parametrov
- Pri prenosu tehnologije na drugi stroj na isti lokaciji izdelave
- Pri spremembi za kupca nepomembnega preizkušanja (npr. vzorčna kontrola)
- Pri spremembah interne dokumentacije dobavitelja (npr. delovnih navodil)
- Pri spremembah internega pakiranja pri dobavitelju
- Pri vzdrževanju obstoječih orodij

**5.4 Identifikacija in sledljivost**

Vsaka posamezna dobavljena embalažna enota mora biti nedvoumno označena z oznako proizvoda in statusom dobavljenega blaga.

Dobavitelj mora zagotoviti tudi:

- Identifikacijo vhodnih materialov in na pol končanih proizvodov skladiščenih v svojih skladiščih in tudi v posameznih fazah proizvodnje
- Ločevanje skladnih in neskladnih proizvodov v celotnem procesu
- Identifikacijo odobrenih končnih proizvodov.

Dobavitelj mora vzpostaviti sistem, ki bo zagotavljal sledljivost materialov/proizvodov in zagotavljal možnost identifikacije neustreznih proizvodov/pošiljk

**5.5 Pakiranje, dobave in transport**

Dobavljeni proizvodi morajo biti pakirani v ustrezno embalažo glede na dogovor s Kupcem. Način pakiranja mora zagotavljati varnost pred poškodbami in umazanijo med samim prevozom in skladiščenjem ter ustrezati vsem pravilom varnosti (npr. maksimalna teža in višina).

Dobavitelj materiala/izdelkov in storitev mora spoštovati potrjene roke dobav.

Vse zmesi morajo biti dobavljene Kupcu z minimalnim rokom uporabe 14 delovnih dni.

Pri dobavah zmesi mora dobavitelj v obdobju od 15.05. do 30.09. zagotoviti transport zmesi v tovornjaki z hladilniki. Temperatura med transportom ne sme presegati 25°C, kar mora prevoznik dokazovati z ustreznim temperaturnim listom transporta.

Dobavitelj kot tudi njegovi poddobavitelji morajo spoštovati in jamčiti sistem FIFO, v katerem morajo zagotoviti, da je blago, ki je bilo prej skladiščeno, tudi prej odpremljeno.

**5.6 Okoljevarstvene zahteve**

Od Dobavitelja se pričakuje izpolnjevanje zahtev za varovanje okolja, kot končni cilj je zaželen certificiran sistem varovanja okolja v skladu z zahtevami standarda ISO 14001.

Pri varovanju okolja je potrebno upoštevati še naslednje zahteve in direktive:

- Uredbo ES 1907/2006 o registraciji, evalvaciji, avtorizaciji in omejevanju kemikalij (REACH)
- Direktivo 2011/65/EC o omejevanju uporabe nekaterih nevarnih snovi v električni in elektronski opremi (RoHS)
- Dobavitelj se obvezuje, da bo spoštoval in upošteval tudi ostalo veljavno zakonodajo v EU in RS
- Zahteve glede poročanja in omejevanja izpustov toplogrednih plinov (GHG), energetske učinkovitosti in zmanjševanje porabe energije, uporabe obnovljiv virov energije in trajnostnega gospodarjenja z viri
- Zahteve glede kakovosti, porabe in varovanja vode, kakovosti zraka in tal in emisij hrupa
- Zahteve za odgovorno ravnanje s kemikalijami
- Zahteve za zmanjševanje količine odpadkov ter njihove ponovne uporabe in recikliranja
- Zahteve za upoštevanje dobrega počutja živali v primeru, če imajo dobaviteljevi procesi na njih neposredni vpliv

## 5.7 Družbena odgovornost

Dobavitelj zagotavlja, da upošteva etični kodeks, človekove pravice, zdravje in varnost pri delu in poslovno etiko s posebnim poudarkom na:

- Spoštovanju človekovih pravic, pravice žensk, pravice manjšin in avtohtonih ljudstev
- Zagotavljanju etičnih možnosti zaposlovanja ne glede na spol, raso, barvo kože, starost, zdravstveno stanje oz. invalidnost, versko in politično prepričanje, članstvo v sindikatu, nacionalni ali socialni izvor, družinski status, premoženjsko stanje in spolno usmerjenost
- Upoštevanju veljavnih zakonskih zahtev pri delovnem času in plačilu za delo
- Preprečevanju prisilnega dela, zaposlovanja otrok, nezakonitega nadurnega dela in trgovine z ljudmi
- Zagotavljanju nediskriminacije vseh zaposlenih brez nadlegovanja na delovnem mestu
- Ne nasprotovanju svobode združevanja in kolektivnih pogajanj
- Spodbujanju raznolikosti, pravičnosti in vključenosti
- Spoštovanju zemljiških, gozdnih in vodnih pravic ter nasprotovanju prisilne izselitve
- Zagotavljanju varnosti in zdravja pri delu
- Boju proti korupciji in pranju denarja
- Zagotavljanju varstva in varnosti podatkov
- Upoštevanju finančne odgovornosti in točnih evidenc
- Preprečevanju razkritja informacij
- Zagotavljanju poštene konkurence in protimonopolne politike
- Izogibanju navzkrižja interesov
- Preprečevanju uporabe ponarejenih delov
- Upoštevanju in zaščiti intelektualne lastnine
- Nadzoru izvoza ter upoštevanju trgovinskih in gospodarskih sankcij
- Žvižgaštvu in zaščiti pred povračilnimi ukrepi

## 5.8 IMDS sistem

Dobavitelj materialov za avto industrijo mora biti registriran v IMDS sistem (<http://www.mdssystem.com>). Ob vsakem začetnem vzorčenju mora vpisati podatke o materialu v IMDS bazo in jih po sistemu poslati Kupcu. IMDS ID Kupca je 128878.

Vse spremembe glede imena in sestave materiala mora redno dopolnjevati in o tem obveščati Kupca.

## 5.9 Poddobavitelji

Za dobavljene proizvode, katere izdeluje poddobavitelj, je polno odgovoren dobavitelj. Dobavitelj je zavezan vse obveznosti iz teh smernic posredovati poddobavitelju in pri njemu vzpostaviti ustrezne ukrepe za zagotavljanje kakovosti (ugotavljanje sposobnosti procesa, uporaba statističnih metod....).

Pri reklamacijah je dolžnost Dobavitelja, da preveri učinkovitost ukrepov, katere je uvedel poddobavitelj.

## 5.10 Zahteve Norkinih kupcev

Kupec je dolžan posredovati zahteve svojih kupcev (zahteve iz CSR, posebne karakteristike, zahteve zakonodaje in regulative...) dobavitelju. Od dobavitelja se zahteva, da jih posreduje navzdol po nabavni verigi in zagotovi skladnost dokumentacije, proizvodov, storitev in procesov realizacije z zahtevami Norkinih kupcev.

## 5.11 Predstavniki za varnost in skladnost proizvoda (PSCR)

Dobavitelji, ki zagotavljajo sestavne dele ali storitve, ki se uporabljajo na izdelkih VW, morajo imenovati tudi predstavnika PSCR (Product Safety & Conformity Representative), v preteklosti PSB, in obvestiti Kupca o novem predstavniku, če pride do kakršne koli spremembe.

Če Kupec od dobavitelja ni prejel povratne informacije glede PSCR, je generalni direktor dobavitelja pri Kupcu začasno zaveden kot PSCR in so mu tudi dodeljene naloge PSCR. V primeru sprememb odgovornosti je treba Kupcu posredovati aktivno informacijo.

## 6. VZORČENJE

Vzorčenje s strani Dobavitelja se izvede v naslednjih primerih (za spremembe glej točko 5.3):

- Nov proizvod ali material
- Nov dobavitelj / poddobavitelj
- Spremenjen proizvod ali material
- Spremenjen proces izdelave
- Sprememba orodja
- Nova merilna oprema
- Sprememba lokacije proizvodnje
- Prekinitev proizvodnje za več kot 12 mesecev

### 6.1 Planiranje kakovosti

V fazi razvoja mora dobavitelj uporabljati primerne preventivne metode za zagotavljanje kakovosti:

- Ocena izvedljivosti izdelave
- P-FMEA za prepoznavanje in odpravljanje napak v procesu
- Statistične metode za nadzor procesa
- Načrtovanje kontrolnih oz. merilnih metod in naprav
- Analizo sposobnosti procesa (Cmk, Cpk)

### 6.2 Identifikacija in obvladovanje posebnih karakteristik

Posebne karakteristike (varnostne, zakonske, funkcionalne) se morajo identificirati in uskladiti z definicijami in simboli, ki jih določi Kupec. Lahko se nanašajo na proizvod ali parametre procesa izdelave. Vključene morajo biti v plane obvladovanja in na podlagi ocene analize tveganja (P\_FMEA) obvladovane s ustreznimi kontrolnimi in statističnimi metodami.

### 6.3 Vzorčenje za sprostitev serijskih dobav

Vzorci morajo biti izdelani v serijskih pogojih in dostavljeni skladno s terminskim planom. Predložiti je potrebno sledeče število vzorcev:

- Pri izdelkih 5 vzorcev (v primeru več gnezdnega orodja 5 vzorcev iz vsakega gnezda)
- Pri sestavnih delih 5 vzorcev (v primeru več gnezdnega orodja 5 vzorcev iz vsakega gnezda)
- Pri materialih na osnovi dogovora z Kupcem

Dobavitelj mora vedno izvesti interni postopek vzorčenja in dokumentirati rezultate. V dogovorjenem terminu mora Kupcu predložiti Poročilo o začetnih vzorcih (EMPB) s kompletno pripadajočo dokumentacijo, katere obseg je lahko vnaprej dogovorjen.

Za izdelke za avtomobilski program se pripadajoča dokumentacija predloži v dogovorjenem obsegu skladno z zahtevami VDA2 (PPF) ali AIAG (PPAP).

Od vseh dobaviteljev materialov se zahteva PPF / PPAP dokumentacija, razen v posebnih primerih, če vzorčenje s strani dobavitelja ni mogoče (npr. standardni materiali), kjer Kupec sam izvede interno sprostitev.

### 6.4 Ocenitev in odobritev serijskih dobav

#### **Pozitivno dovoljenje (sprostitvev serijske proizvodnje):**

V primeru, ko je dokumentacija popolna in ustrezna ter predstavljeni vzorci ustrezajo vsem zahtevam.

#### **Pogojno dovoljenje(pogojna sprostitev serijske proizvodnje) – ne velja za zmesi:**

V primeru pomanjkljive dokumentacije in napak v dokumentaciji, ki se lahko hitro odpravijo in ne vplivajo na ustreznost proizvoda, ter v primeru, ko odstopanja produktov/procesov od zahtev niso kritična in se z ustreznimi ukrepi lahko hitro odpravijo.

V vsakem slučaju mora Dobavitelj Kupcu takoj dostaviti terminski plan ukrepov za odpravo pomanjkljivosti in Kupca obveščati o realizaciji. Po zaključitvi vseh ukrepov, če ni drugače dogovorjeno, Dobavitelj ponovi vzorčenje glede na dogovorjen obseg dokumentacije in vzorcev.

**Zavrnitev (serijska proizvodnja ni sproščena):**

V primeru, ko ena ali več bistvenih lastnosti začetnih vzorcev in/ali priložene dokumentacije ne ustreza zahtevam, ter v primeru, ko se rezultati Dobavitelja ne ujemajo z rezultati testov, izvedenih s strani Kupca. Dobavitelj mora takoj dostaviti terminski plan ukrepov za odpravo pomanjkljivosti in Kupca obveščati o realizaciji. Po zaključitvi vseh ukrepov Dobavitelj ponovi celoten postopek vzorčenja.

**7. SERIJSKA PROIZVODNJA****7.1 Kakovost dobav**

Dobavitelj je odgovoren za kakovost in skladnost proizvodov, procesov realizacije in postopkov svojih dobaviteljev (poddobaviteljev).

Kupec bo skladnost dobav preverjal na podlagi pisnih dokazil Dobavitelja in vzorčne kontrole pri vgradnih delih. Dobavitelj se zavezuje, da bo dobavljal proizvode po načelu »nič napak«, kar pomeni, da pri vzorčni kontroli ne sme biti najden nobeden kos z napako.

Pisna dokazila Dobavitelja za materiale zajemajo:

- Certifikat 3.1 po standardu EN 10204 (trdota, gostota, raztezek, natezna trdnost)
- Reometriški podatki po DIN 53529

**7.2 Pogojni prevzem**

V primeru, ko Dobavitelj ugotovi neskladnost svojih proizvodov in/ali procesov realizacije in meni, da ta neskladnost ne bo vplivala na funkcionalnost, trajnost, kakovost in varnost proizvoda, lahko poda pisno prošnjo za pogojni prevzem. Prošnja za pogojni prevzem mora poleg podatkov o proizvodu vsebovati tudi natančen opis neskladnosti z oceno tveganja ter vzroki za nastanek neskladnosti.

Kupec pregleda prošnjo za pogojni prevzem in jo pisno potrdi ali zavrne. V primeru potrditve pogojni prevzem velja za točno določen čas in določeno količino. Pogojno prevzete proizvode mora Dobavitelj dodatno in jasno označiti.

**7.3 Nadzor procesa in preizkušanje**

Pri serijski proizvodnji mora Dobavitelj posebne karakteristike nadzorovati z uporabo statističnih metod. Zahtevan je  $C_{pk} \geq 1,33$  in  $C_{mk} > 1,67$ , razen v primerih, kjer so zahteve drugačne.

Če zahtevana sposobnost procesa ni dosežena, je potrebno zagotavljati kakovost z dodatnimi kontrolnimi metodami oz. 100% kontrolo tako dolgo, dokler ni skozi proces nenehnih izboljšav zahtevana sposobnost procesa proizvodnje dosežena. Zapisi o sposobnosti procesa morajo biti glede na zahtevo Kupca v vsakem času posredovani Kupcu na vpogled.

**7.4 Re-kvalifikacija**

Če ni drugače dogovorjeno, se Dobavitelj obvezuje, da bo 1x letno potrdil ustreznost proizvodov oz. procesov z re-kvalifikacijo in jo na zahtevo predložil Kupcu v vpogled.

Re-kvalifikacija mora biti določena v kontrolnem planu, obseg re-kvalifikacije se dogovori s Kupcem. Če obseg re-kvalifikacije ni dogovorjen, se pri re-kvalifikaciji premerijo dimenzije in izvedejo preizkusi / testi kot pri zapisih vzorčenja izdelka.

## 8. NESKLADNOST PROIZVODOV

### 8.1 Reševanje reklamacij

V primeru, da Kupec ugotovi neskladnost pri dobavljenih proizvodih, informira dobavitelja o neskladnosti z reklamacijskim zapisnikom (lahko tudi ustno ali elektronski obliki, če je zaradi okoliščin to primerneje).

Proizvod oz. dobava se smatra za neskladno tudi v primeru:

- poškodovane embalaže
- nepravilnega embaliranja ali transporta
- neustrezne dokumentacije (dobavnica, certifikati, ....)
- neustreznih oznak
- odstopanja količin

Dobavitelj je dolžan takoj pristopiti k reševanju problema in mora nemudoma vzpostaviti kontakt s službo kakovosti Kupca ter se dogovoriti o postopku reševanja problema.

### 8.2 Reševanje problemov (8D metoda)

Od dobavitelja se pričakuje uporaba metode 8D, skladne z VDA zahtevami Upravljanje kakovosti v avtomobilski industriji, 8D - Reševanje problemov v 8 korakih. Pri dobavitelju za avto industrijo je uporaba navedene metode obvezna.

Dobavitelj mora podati pisni odgovor v naslednjih rokih:

- v roku 24 ur oz. max. 1 delovni dan oz. če ni drugače zahtevano: pisni odgovor o takojšnjih akcijah (točke D1, D2 in D3 v 8D)
- v roku 10 dni: opredelitev vzroka za nastalo napako (točka D4), plan korektivnih ukrepov (točka D5)
- v roku 30 dni: po zaključitvi ukrepov (točka D6 v 8D) in ugotovitvi učinkovitosti ukrepov (točka D7 v 8D) dostavi kompletno, zaključeno 8D poročilo (točka 8 v 8D)

Če Kupec oceni, da načrtovani ukrepi niso ustrezni, bo od Dobavitelja zahteval sprejetje novih ukrepov.

Če Dobavitelj ne pristopi k reševanju problemov v zahtevanih rokih, bo Kupec sam pristopil k odpravljanju posledic neskladnih proizvodov in za nastale stroške bremenil Dobavitelja.

### 8.3 Stroški reklamacij

V primeru neskladnosti dobav bo Kupec stroške za odpravo neskladij ali njihovih posledic obračunal po spodnjem ceniku. Za vsak posamezen primer bo Kupec nastale stroške pod številkami 4 do 8 posredoval Dobavitelju v pregled in potrditev:

| Zap.št. | Vrsta stroška                                                                                                                                                                                                   | Strošek               |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 1       | Izstavitev reklamacijskega zapisnika (prva reklamacija - zbiranje dokazov, obvestilo dobavitelju, transakcije v IS sistemu, identifikacija in označevanje neskladnih izdelkov, pregled revizij 8D poročila....) | 120 Eur               |
| 2       | Izstavitev reklamacijskega zapisnika (ponavljajoča reklamacija, ponovitev v časovnem obdobju dveh let)                                                                                                          | 240 Eur               |
| 3       | Nespoštovanje rokov za odgovore, navedene v točki 8.2, posledice reklamacije odpravlja Kupec                                                                                                                    | 60 Eur/opomin806+167  |
| 4       | Sortiranje, interna logistika                                                                                                                                                                                   | 20 Eur/uro            |
| 5       | Transportni stroški pri dobavi in vračilu blaga, pri pošiljanju neskladnih vzorcev                                                                                                                              | Po dejanskih stroških |
| 6       | Stroški zastoja v proizvodnji, zmanjšanja produktivnosti, tehnološkega reševanja problema                                                                                                                       | Po dejanskih stroških |
| 7       | Stroški zaradi zamude pri dobavi končnemu kupcu                                                                                                                                                                 | Po računu kupca       |
| 8       | Stroški povezani s problemom kakovosti pri končnem kupcu – vzrok pri dobavitelju                                                                                                                                | Po računu kupca       |

## **9. JAMSTVO**

Dobavitelj odgovarja za vidne ali skrite napake svojih dobav, vključno s tistimi, katerih izdelavo je morebiti v celoti ali delno zaupal tretji osebi.

Dobavitelj bo ukrenil vse potrebno, da bo Kupca nemudoma obvestil o kakršnikoli dejanski ali domnevni pomanjkljivosti svojih izdelkov ali stvarni napaki, s katero je seznanjen, s ciljem, da se omeji morebitne poznejše škodljive posledice

Dobavitelj jamči, da bo spoštoval zaupnost posredovanih podatkov in prejete dokumente obravnaval kot poslovno skrivnost. Vsi posredovani dokumenti in modeli oz. vzorci so in ostanejo v lasti Kupca.

Dobavitelj jamči, da bo v fazi razvoja procesa, med procesom izdelave in pri odpremi materialov / proizvodov Kupcu, upošteval zakonske in druge obveznosti, katere izhajajo iz vidika varovanja okolja.

Kupec zahteva od dobavitelja, da z ozirom na tveganja, ki so določena v teh smernicah glede jamstva za proizvode, sklene odgovarjajoče škodno zavarovanje.

## **10. OPUSTITVE**

Vsakršno odstopanje od v tem dokumentu navedenih zahtev je možno le po predhodnem pisnem soglasju Kupca oz. v primeru podpisa predhodno usklajenega sporazuma o kakovosti in podpisane z obeh strani.

V primeru, da v enem mesecu od datuma prejema z strani Dobavitelja ne prejmemo nobene povratne informacije, se bo smatralo, da se Dobavitelj popolnoma strinja s celotno vsebino.