

# Hoch

---

## PROCEDURA ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

### Cel Procedury

1.1. Niniejszą Procedurę wydano przede wszystkim w celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji od klientów.

### Postanowienia wstępne

2.1. Procedura dotyczy działań związanych z przyjmowaniem oraz rozpatrywaniem reklamacji od Klientów. Procedura ta, nie wyklucza indywidualnego rozpatrywania reklamacji w zależności od rodzaju umowy między Spółką, a Klientem.

2.2. Procedura reguluje zasady rozpatrywania reklamacji, sposób ich złożenia, wyznaczenie pracowników rozpatrujących reklamacje, terminy ich rozpatrzenia, sposoby kontroli rozpatrywania reklamacji oraz sposób informowania Klientów o wyniku rozpatrzenia reklamacji. Procedura reguluje także zasady prowadzenia ewidencji reklamacji, jak również sposób kontrolowania ich załatwienia.

### Reklamacja od klienta

3.1. Za reklamacje uznaje się takie zgłoszenie ustne lub na piśmie, w którym przedstawia się brak zrealizowania konkretnego towaru zamówionego przez Klienta, jak również jego części lub dostarczenie uszkodzonego towaru klientowi. Reklamacje może złożyć każdy Klient Spółki, upoważniony przez niego pełnomocnik lub przedstawiciel handlowy.

### Reklamacja uzasadniona

4.1. O zasadności reklamacji decyduje osoba do tego powołana lub Prezes Zarządu Spółki. Za uzasadnione reklamacje uznaje się te przypadki, kiedy zamówienie Klienta nie zostało prawidłowo zrealizowane lub Klient otrzymał uszkodzony towar.

### Reklamacja nieuzasadniona

5.1. Za reklamację nieuzasadnioną uznaje się te przypadki, w których Klient złożył nieprawidłowe zamówienie, podał błędny adres dostawy przesyłki, nie dysponuje żadnymi dokumentami potwierdzającymi zasadność reklamacji lub złożył reklamację po upływie 30 dni od daty otrzymania przesyłki.

### Określenie przedmiotu reklamacji

6.1. Od Klienta wymaga się przedstawienia specyfikacji towarów, na które składa reklamację i przedstawienia materiałów uzasadniających reklamację. W przypadku braku wyczerpujących informacji, możliwe jest poproszenie Klienta o przekazania kolejnych informacji, które uzupełnią sprawę.

### Obowiązki odbiorcy

7.1. Podczas dostawy towaru do Klienta, odbierający ma obowiązek sprawdzenia opakowania przesyłki w celu stwierdzenia ewentualnych uszkodzeń.

7.2. Jeśli opakowanie dotarło do miejsca odbioru uszkodzone i stwierdzono uszkodzenia elementów

# Hoch

---

składowych przesyłki, odbierający towar jest zobowiązany do sporządzenia protokołu uszkodzeń dostępnego u kuriera lub kierowcy. Odnotowanie uszkodzeń na liście przewozowym, nie jest jednoznaczne z protokołem uszkodzeń.

## Terminy

8.1. Reklamacja uszkodzeń powstałych podczas transportu przesyłki jest możliwa w terminie 30 dni kalendarzowych, liczonych od dnia doręczenia towaru do Klienta.

8.2. Reklamacja ilościowa (niezgodność z dokumentem wydania) dostawy jest możliwa w terminie 30 dni kalendarzowych, liczonych od dnia doręczenia towaru do Klienta.

8.3. Reklamacja jakościowa produktu, wad niemożliwych do wykrycia podczas dostawy, jest możliwa w terminie 30 dni kalendarzowych, liczonych od dnia doręczenia towaru do Klienta.

8.4. Reklamacja jakościowa nie obejmuje uszkodzeń powstałych w przypadku nieodpowiedniego składowania towarów u Klienta.

## Przyjęcie, rozpatrzenie oraz załatwienie reklamacji

9.1. Reklamacje Klienci mogą składać telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Reklamacje muszą być bezzwłocznie przekazane pracownikowi, którego dana reklamacja dotyczy. Jeżeli w czasie złożenia reklamacji pracownik nie jest obecny w pracy, to reklamację ma obowiązek przejąć zastępujący go pracownik.

9.2. Pracownik przyjmujący reklamację odpowiedzialny jest za kontrolę rozpatrzenia reklamacji oraz jej archiwizację.

9.3. Pracownik, który przyjął reklamację sprawdza proces przygotowania zamówienia do wysyłki. Na podstawie otrzymanych dokumentów oraz informacji weryfikuje zasadność reklamacji.

9.4. W przypadku kiedy pracownik firmy dostarczającej zamówienie prawidłowo przygotował zamówienie do wysyłki, ale w dostawie brak towaru, pracownik ten zobowiązany jest do weryfikacji nagrania z monitoringu, w celu ustalenia zasadności roszczenia. Jeśli wina rzeczywiście jest po stronie pracowników magazynu, należy niezwłocznie poinformować Klienta o wyniku reklamacji oraz dosłać brakujące elementy. Dokumenty należy odpowiednio zarchiwizować.

9.5. W przypadku kiedy pracownik firmy dostarczającej zamówienie błędnie przygotował zamówienie do wysyłki, w związku z czym Klient otrzymał błędny towar, należy bezzwłocznie wysłać właściwe zamówienie, po czym dopilnować i zarejestrować zwrot błędnie wysłanego zamówienia. Dokumenty należy odpowiednio zarchiwizować.

9.6. W sytuacji, kiedy wysłano towar na podstawie błędnego zamówienia złożonego przez Klienta Spółki, ma on możliwość zwrotu towaru, jednak winien jest ponieść koszty przesyłki towaru w obie strony. W przypadku podania błędnego adresu dostawy przez osobę składającą zamówienie, Klientowi naliczona zostanie opłata za przekierowanie przesyłki.

9.7. Reklamacja musi zostać rozpatrzona w ciągu 7 dni kalendarzowych od jej otrzymania. Reklamacje, których nie można rozpatrzyć w ciągu 7 dni kalendarzowych, muszą być rozpatrzone w ciągu 30 dni kalendarzowych.

9.8. Pracownik przyjmujący reklamację odpowiedzialny jest za poinformowanie Klienta o sposobie i terminie

# Hoch

---

zakończenia postępowania reklamacyjnego.

Warunki rozpatrzenia reklamacji – podsumowanie:

Warunkami niezbędnymi do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej niezgodności ilościowej/uszkodzenia towaru są:

- Sporządzony protokół niezgodności/uszkodzeń na formularzu dostępnym u kierowcy/kuriera potwierdzony czytelnym podpisem przez kierowcę/kuriera.
- Prawidłowe wypełnienie formularza reklamacyjnego dostępnego na stronie internetowej [www.hoch.com.pl](http://www.hoch.com.pl)
- Sporządzenie dokumentacji fotograficznej zniszczonych produktów.
- Opis zauważonych zniszczeń.

Szanowni Państwo,

Uprzejmie informujemy, iż proces przygotowania Państwa zamówienia monitorowany jest przez kamery przemysłowe. W związku z tym reklamacje dotyczące zawartości przesyłki przyjmowane są w ciągu 30 dni kalendarzowych na adres e-mail

[zamowienia@hoch.com.pl](mailto:zamowienia@hoch.com.pl)

HOCH Sp. z o.o. Sp.k.