



Manual postępowania ze zgłaszaniem niezgodności w dostawie

1. Niniejszy manual ma na celu usystematyzowanie działań związanych ze zgłaszaniem niezgodności w dostawie przez klientów oraz rozpatrywania tego typu zgłoszeń przez Dział Logistyki. (Klient - rozumiany jako osoba odbierająca przesyłkę).
2. W przypadku otrzymania dostawy obowiązkiem klienta jest poczynienie ogólnych oględzin przesyłki. W przypadku paczek oraz wysyłek paletowych klient powinien sprawdzić czy nie występują np. rozdarcie folii, wgniecenie kartonu, czy inne widoczne ewentualne uszkodzenia, na podstawie których klient może domniemać, że mogło dojść do uszkodzenia przesyłki (np. uszkodzona paleta).
W przypadku przesyłek towarów znacząco narażonych na uszkodzenia w transporcie (m.in. wermikulit, wentylatory, wyświetlacze, elementy obudowy) rekomendujemy sprawdzenie zawartości przesyłki w obecności kuriera.
3. Sposoby zgłaszania niezgodności:
 - a. W przypadku uszkodzenia przesyłki paczki/palety i jej zawartości należy sporządzić najlepiej w obecności kuriera protokół szkody, który stanowi załącznik do niniejszej instrukcji (JAS-FBG - Załącznik A), lub fotodokumentację uszkodzeń, a następnie przesłać skan/zdjęcie na adres mailowy: logistyka@hkslazar.pl.
 - b. Jeśli opakowanie zewnętrzne przy dostawie nie ma oznak uszkodzeń to:
 - W przypadku paczek/palet z częściami odbiorca ma **2 dzień roboczy** na sprawdzenie czy zawartość paczki/palety nie jest uszkodzona (np. pęknięty wermikulit) lub czy zawartość paczki/palety jest zgodna z zamówieniem.. Jeśli uszkodzenie towaru występuje, należy wypełnić formularz “Zgłoszenie reklamacji/zwrotu” (Załącznik B) i wraz z fotodokumentacją przesłać go do opiekuna klienta (handlowiec) lub na adres mailowy: logistyka@hkslazar.pl. W przypadku niekompletnej/niezgodnej z zamówieniem przesyłki kontakt mailowy: logistyka@hkslazar.pl.
 - W przypadku przesyłek paletowych z urządzeniami kocioł/pompa:

- W przypadku dostawy do instalatora/dystrybutora **2-3 dni robocze** na sprawdzenie kompletności zamówienia (np. czy doposażenie jest zgodne z zamówieniem, czy zestaw TVKIT jest kompletny), a także sprawdzenie obudowy czy nie występują jakieś uszkodzenia np. zarysowania/wgniecenia.
- **Wyjątek stanowią dostawy bezpośrednio do inwestora - tutaj działanie elastycznie do sytuacji.**

4. Obowiązki działu logistyki HKS LAZAR Sp. z o.o. w zakresie rozpatrywania zgłoszeń:

- a. Dział logistyki jest zobligowany odpowiedzieć mailowo na zgłoszenie reklamacyjne **do 3 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia** na adres: logistyka@hkslazar.pl.
- b. Dział logistyki jako zlecający transport jest odpowiedzialny za złożenie reklamacji do firmy transportowej (po otrzymaniu wcześniej wymienionych dokumentów).

	PROTOKÓŁ SZKODY	Kod EAN P.IV-8.5-02-03										
		Wydanie: 2 Wersja: a-05.2019										
Data sporządzenia protokołu	<table border="1" style="width: 100px; height: 20px; margin: 0 auto;"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> Nr listu przewozowego											

Przyczyna i miejsce sporządzenia protokołu:

Dane ustalone przy odbiorze/ przyjęciu/ u klienta:

1. Liczba doręczonych opakowań (palet):

2. Data odbioru przesyłki, godzina odbioru przesyłki

3. Forma i data zgłoszenia szkody przez poszkodowanego:

☐

Przy odbiorze
Telefon po odbiorze

☐

E-mail po odbiorze
Inna (jaka)

4. Czy przesyłka została przyjęta bez zastrzeżeń

☐

TAK

☐

NIE

5. Czy jest opakowanie zewnętrzne

☐

JEST

☐

BRAK

6.

Miejsce przechowywania uszkodzonej przesyłki:

Przesyłkę należy zabezpieczyć do czasu zakończenia likwidacji szkody.

7. Opis opakowania:

☐
☐
☐
☐

Opakowanie firmowe
Karton
Taśma (jaka)
Skrzynia

☐
☐
☐
☐

Folia (jaka)
Pojemnik (jaki)
Papier
Inne (jakie)

8. Czy opakowanie zewnętrzne przesyłki jest uszkodzone ?

☐

NIE

☐

TAK (jak)

9. Czy są oznaczenia ostrzegawcze ?

☐

NIE

☐

TAK:

☐
☐
☐

Ostrożnie szkło
Góra/ dół
Nie piętrować

☐
☐
☐

Nie przewracać/ przechylać
Chronić przed wodą
Inne:

10. Zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania:

☐

BRAK

☐

JEST:

☐
☐
☐

Folia
Wypełniacz
Inne (jakie)

☐
☐
☐

Profile styropianowe
Przekładki tekturowe

☐

USZKODZONE

☐

NIEUSZKODZONE

11. Rodzaj szkody:

☐
☐

Braki w przesyłce
Zamoczenie

☐
☐

Stłuczenie
Wgniecenie

☐
☐

Rozdarcie
Połamanie

☐
☐

Przedziurawienie
Inne (jakie)

12. Rozmiar szkody (spis z natury) / Uwagi:

13. Fotodokumentację sporządził:

☐

Odbiorca

☐

Kierowca

Czytelny podpis odbiorcy (pieczęć lub nr dowodu osobistego)

Czytelny podpis przewoźnika (pieczęć lub nr dowodu osobistego)

Sporządzenie powyższego protokołu nie jest równoznaczne z uruchomieniem procedury reklamacyjnej.

(W przypadku produktu SKP patrz: [Regulamin świadczenia usług spedycji krajowej drobnicowej i całonocnej przez JAS-FBG S.A.](#))

IX. Reklamacje i odpowiedzialność za szkody w przesyłce, punkt 4).

Załącznik A - Protokół szkody JAS-FBG

Zgłoszenie reklamacji / zwrotu nr _____*

Do:

HKS Lazar sp. z o.o.

44-335 Jastrzębie Zdrój

ul. Wodzisławska 15 B

tel. 032 47 29 578



Zgłaszający:

Nazwa i NIP firmy: **

Kod pocztowy:

Miejscowość / ulica:

Telefon / Fax:

Osoba zgłaszająca:

Adres e-mail do kontaktu:

Data zgłoszenia:

Dane urządzenia

Pełna nazwa urządzenia:

Numer seryjny urządzenia

Nr faktury / Data faktury

Dokładny opis uszkodzenia / powód zwrotu

W przypadku reklamacji nieuzasadnionej firma / osoba zgłaszająca ponosi koszty transportu i testowania urządzenia.

* uzupełnia firma HKS Lazar sp. z o.o.

** uzupełnić w przypadku zgłoszenia przez firmę