



Curver Poland Sp. z o.o.
ul. Wrocławska 34
76-200 Słupsk
Poland
Tel. (+48 59) 841 12 30
Fax. (+48 59) 842 42 14

Bank BPH Spółka Akcyjna w Krakowie
25 1060 0076 0000 3210 0019 4415
NIP 839-29-19-362
Regon 220013630

02.01.2015

Szanowni Klienci,

W trosce o najwyższą jakość oferowanych produktów i usług oraz zadowolenie naszych klientów, udoskonaliśmy naszą procedurę reklamacji i zwrotów. Mając nadzieję, że okaże się ona być przejrzysta i pomocna dla obu stron, a dzięki temu proces reklamacji/ zwrotów ulegnie znacznemu skróceniu, uprzejmie prosimy o zapoznanie się z poniższymi punktami:

1. Podstawą rozpatrzenia reklamacji/ zwrotu jest dostarczenie kompletnego (w przypadku zwrotu – nieużywanego) produktu w oryginalnym opakowaniu, z powołaniem na numer dokumentu dostawy.
2. Zgłoszenie reklamacji przez Klienta odbywa się na formularzu reklamacyjnym Curver Poland, bądź formularzu klienta, z dokładnym opisem przedmiotu (nr produktu, EAN), ilością, opisem wad/-y (podanie symbolu części, bądź jej jednoznaczne określenie) lub zdjęciem uszkodzenia - (patrz Załącznik 1).
3. W przypadku niekompletnej dokumentacji Koordynator Obsługi (KO) zwraca się do hali z prośbą o jej uzupełnienie.
4. Jeżeli następuje fizyczny zwrot uszkodzonego, bądź niepełnowartościowego produktu (w przypadku jeśli części zgłoszone w reklamacji jako uszkodzone nie pokrywają się z oględzinami w magazynie Curver Poland, bądź występują inne niż wykazane w formularzu uszkodzenia), KO występuje o złożenie wyjaśnień do klienta. Klient jest zobowiązany udzielić niezbędnych wyjaśnień/ uzupełnić informacje w ciągu 14 dni kalendarzowych, pod rygorem odrzucenia reklamacji.
5. W ramach procedury realizacji zwrotów, przed podjęciem towaru, niezbędne jest zgłoszenie do KO następujących danych logistycznych:
 - a) pełny adres odbioru
 - b) godziny pracy punktu wydań
 - c) osoba kontaktowa i nr telefonu
 - d) termin gotowości towaru do podjęcia
 - e) waga, wymiary przesyłki i ilość jednostek ładunkowych (palet) – dotyczy każdej palety z osobna, wymiary dł. X szer. X wys.
6. Za uszkodzenia mechaniczne powstałe w lokalizacji klienta, Curver Poland nie ponosi odpowiedzialności. Niezbędna jest kontrola dostawy w momencie jej przyjęcia. Uszkodzenia transportowe wykryte w momencie przyjęcia dostawy, muszą zostać poparte spisaniem przez kuriera protokołem uszkodzenia.
7. W związku z zaistniałymi w bieżącym sezonie 2013 sytuacjami niezgodności ilościowych zwracanych towarów, uprzejmie prosimy o przechowywanie dokumentacji zdjęciowej zwrotu w dniu jego przygotowania oraz podjęcia przez kuriera.

Licząc na Państwa zrozumienie oraz owocną współpracę w ww. zakresie, pozostaję z poważaniem.

Koordynator Obsługi
Urszula Niemczyk

Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy w Gdańsku VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego nr KRS 0000229276
Kapitał zakładowy 39.451.200,00 zł (opłacony w całości)
Zarząd: Jacek Małecki, Mirosław Haska, Israel Sandler, Piotr Serbiński

www.curver.pl



Miejscowość, Data reklamacji

Pieczętka sklepu/odbiorcy

Nazwa klienta

Nr dokumentu dostawy

FORMULARZ REKLAMACYJNY**Informacje o towarze wadliwym:**

Lp	Nazwa artykułu	Numer art./ Kod EAN	Data dostawy	Ilość	Niezdgodność*
1					
2					
3					
4					
5					

(*)-wpisać odpowiedni rodzaj niezgodności: 1 – pęknięcie, 2 – otarcie, 3 – uszkodzenie opakowania, 4 – brak elementu wyrobu, 5 – deformacje, 6 – niedolewy, 7 – brak w dostawie, 8 – towar niezgodny z zamówieniem, 9 – inne.....

Opis niezgodności

.....

.....

.....

Data i podpis klienta:

Uwaga: Formularz należy wypełnić czytelnie i kompletnie.

(Wypełnia Curver Poland)

Przyjęcie reklamacji/zwrotu:

Imię i nazwisko osoby przyjmującej

Data:

Uwagi:

.....

Analiza reklamacji:

.....

.....

.....

.....

.....

Proponowane działania reklamacyjne:
 wymiana naprawa zwrot pieniędzy reklamacja nieuznana

Imię i nazwisko osoby rozpatrującej

Data: