

Koło, dnia 09.05.2022r.

Szanowny Kliencie

Reklamacje jakościowe i ilościowe przyjmowane są drogą elektroniczną, pisemną lub telefonicznie przez pracownika Biura Obsługi Klienta.

Kontakt:

tel: +48 63/26 26 333

e-mail: zamowienia@andre.com.pl

Podczas zgłoszenia reklamacji należy udzielić pełnej informacji, a w szczególności:

- oznaczenie i cechy reklamowanego towaru,
- numer partii, dane identyfikacyjne umieszczone na wyrobie i/lub opakowaniu,
- datę dostawy i ewentualnie numer faktury,
- kwestionowaną ilość wyrobów,
- opis problemu w tym:
 - rodzaj stosowanej aplikacji – szlifowanie / cięcie,
 - rodzaj obrabianego materiału,
 - rodzaj obrabianego detalu,
 - producent, model przecinarki / szlifierki,
- opis roszczeń,
- inne materiały dokumentujące powstałą szkodę np. zdjęcia , filmy itp.

Podczas stwierdzenia nieprawidłowości dostawy tzn. uszkodzenia wyrobów podczas transportu lub ich braku w przesyłce należy spisać odpowiedni protokół szkodowy:

- bezpośrednio podczas odbioru przesyłki lub
- w przypadku wady ukrytej do 7 dni kalendarzowych od daty dostawy.

Szczególną uwagę należy zwrócić na zawartość wypełnionego przez przewoźnika ww. protokołu ze stanem rzeczywistym przesyłki. Jeśli kurier nie chce udokumentować widocznych z zewnątrz uszkodzeń, należy odmówić przyjęcia przesyłki. Protokół szkodowy należy dołączyć do zgłoszenia reklamacyjnego.

KIEROWNIK
Działu Zapewnienia Jakości
Magdalena Jakubowska
Magdalena Jakubowska