

ZASADY POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO I ZWROTÓW

HURTOWNIA FARMACEUTYCZNA AESCULAP CHIFA



POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE:

Odbiór dostawy jest pierwszym momentem umożliwiającym weryfikację jej zgodności.

Elementy poprawnego odbioru powinny obejmować:

- weryfikację adresu dostawy (czy dostarczana dostawa jest przeznaczona dla Państwa),
- weryfikację ilości dostarczonych palet / paczek względem listu przewozowego (na liście przewozowym potwierdzają Państwo odbiór ładunku dostarczonego przez przewoźnika),
- weryfikację stanu fizycznego przesyłki (głównie pod kątem widocznych uszkodzeń, podejrzenia naruszenia opakowania itp.),
- weryfikację otrzymania dokumentacji (listy przewozowe zawierają numery referencyjne dokumentów WZ/FV, a samą dokumentację otrzymują Państwo wraz z listem przewozowym),
- potwierdzenie dotyczące ilości zwróconych pustych palet.

Wszelkie uchybienia zauważone na tym etapie powinny zostać niezwłocznie zgłoszone do kierowcy realizującego dostawę i potwierdzone przez niego na dokumentach transportowych/protokole uchybień. W szczególności dotyczy to:

- widocznych uszkodzeń przesyłki,
- rozbieżności w ilości otrzymanych palet/paczek.

Potwierdzenie powyższych sytuacji przez przewoźnika jest kluczowym elementem w postępowaniu reklamacyjnym

ROZBIEŻNOŚCI STWIERDZONE PO DOSTAWIE:

Dokładna weryfikacja dostarczonego towaru jest procesem czasochłonnym, niemożliwym do realizacji w obecności dostawcy.

W ciągu 7 dni od otrzymania dostawy mają Państwo możliwość zgłoszenia reklamacji dotyczącej stwierdzonych niezgodności lub uszkodzeń.

Zapisy Prawa Przewozowego nakładają na odbiorcę towarów obowiązek udowodnienia powstania uszkodzenia w transporcie. W przypadku braku potwierdzenia kierowcy, szkody ujawnione później prosimy dokumentować fotograficznie w sposób jednoznacznie umożliwiający identyfikację przyczyny uszkodzenia, dołączając informacje uzupełniające: lokalizacja uszkodzenia, zdjęcie produktu w miejscu zauważenia szkody, opis ogólnego stanu przesyłki, stan foliowania palety, stan opakowania zewnętrznego itp.)

RODZAJE REKLAMACJI:

W zależności od charakteru zgłoszenia, istnieją różne możliwości rozwiązania:

Brak towaru	Dosłanie brakującego towaru lub wystawienie faktury korygującej
Nadwyżka towaru	Fakturowanie otrzymanego towaru lub organizacja zwrotu nadwyżki
Uszkodzenie	Odbiór uszkodzonego towaru i wystawienie faktury korygującej
Niezgodność serii	Odbiór towaru i wystawienie faktury korygującej
Zbyt krótka data ważności	Odbiór towaru i wystawienie faktury korygującej
Niezgodność związana z cenami	Wystawienie faktury korygującej
Wady jakościowe*	Wystawienie faktury korygującej po rozpatrzeniu zgłoszenia przez wytwórcę

*reklamacje dotyczące problemów jakościowych przyjmowane są bez ograniczeń czasowych

JAK ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest wypełnienie Formularza zwrotu i uwag w zakresie dostawy i przekazanie go drogą mailową do Działu Obsługi Klienta wraz z ewentualnym dokumentem potwierdzonym przez kierowcę*.

*w przypadku rozbieżności stwierdzonych w momencie dostawy.

**Formularz do pobrania
na stronie internetowej:
www.bbraun.pl/zwrotyireklamacje**

ZWROTY TOWARÓW:

Niezależnie od zwrotów wynikających z reklamacji, umożliwiamy Państwu zwrot towaru z innych przyczyn w ciągu 7 dni od zakupu. Każdy wniosek podlega indywidualnej ocenie i decyzji Osoby Odpowiedzialnej.

PRZYGOTOWANIE TOWARÓW DO ZWROTU:

W trakcie przygotowania towarów do zwrotu, prosimy zadbać o:

- Dołączenie wypełnionego formularza zwrotu do przesyłki;
- Weryfikację zgodności odsyłanych towarów z formularzem zwrotu;
- Odpowiednie zabezpieczenie towarów przed uszkodzeniami;

- Ograniczenie ingerencji w opakowania towarów, w szczególności nie oklejanie opakowań taśmą mogącą powodować ich uszkodzenia, nie zaklejanie oryginalnych etykiet produktu etykietami transportowymi, nie wykonywanie pisemnych adnotacji na opakowaniach;
- W przypadku przesyłek paletowych zalecamy użycie folii stretch do zabezpieczenia całości ładunku;
- Przekazanie informacji o gabarytach (liczba palet/kartonów/paczek) przesyłki do Działu Obsługi Klienta.

Odbiór zwrotu realizowany jest w ramach odrębnego zlecenia, bardzo prosimy o nie przekazywanie towarów kierowcom realizującym standardowe dostawy oraz nie nadawanie przesyłek we własnym zakresie za pośrednictwem firm kurierskich.

Aesculap Chifa Sp. z o.o. | 64-300 Nowy Tomyśl | ul. Tysiąclecia 14
Tel. 61 44 20 100 | Fax 61 44 23 936 | www.bbraun.pl

Aesculap Chifa - firma grupy B. Braun