

## Zasady reklamacji

### 1.1. Reklamacji podlegają tytuły :

- defekty techniczne wynikające z błędu, pomyłki drukarskiej lub złego sklejenia książki.
- defekty fizyczne które wynikają z błędów przy pakowaniu lub są efektem wydania uszkodzonego towaru z magazynu.
- defekty powstałe przez uszkodzenia w transporcie przez firmę kurierską
- błędnie wydane z magazynu, niezgodne z zamówieniem.
- brakujące w paczce w odniesieniu do otrzymanego dokumentu.

1.2. W obecności kuriera należy sprawdzić stan techniczny paczki. Wszystkie książki wysyłane z magazynu SUPER SIÓDEMKI pakowane są w nowe nieuszkodzone kartony które zabezpieczone są firmową taśmą SUPER SIÓDEMKI.

Z magazynu SUPER SIÓDEMKI wysyłamy paczkę w takim stanie jak jest pokazana na poniższym zdjęciu.



1.3. W przypadku otrzymania paczki posiadającej znaki uszkodzenia, rozerwania, zamoczenia, prób otwarcia czy też oklejonej inną taśmą niż firmowa SUPER SIÓDEMKI, przed podpisaniem dokumentu odbioru należy niezwłocznie rozpakować paczkę i spisać PROTOKÓŁ SZKODY.

Pracownik każdej firmy kurierskiej dostarczającej nasze paczki jest ZOBOWIĄZANY do wystawienia takiego protokołu na żądanie klienta.

Prawidłowo sporządzony protokół powinien zawierać dokładny opis uszkodzenia, datę dostawy taką samą jak data listu przewozowego, spis tytułów uszkodzonych w paczce oraz nr dokumentu dostawy z SUPER SIÓDEMKI .

(poniżej przedstawiamy prawidłowo sporządzone protokoły szkody wystawiane przez firmy kurierskie które obsługują naszą hurtownię)



Miejscowość i data

**PROTOKÓŁ SZKODY / SPIS Z NATURY\***  
 (spisany podczas doręczania / po doręczeniu\*)

Numer listu przewozowego: 0000003595000 U

## Opis opakowania

- Opakowanie firmowe \_\_\_\_\_  
 Taśma (jaka) \_\_\_\_\_  
 Karton \_\_\_\_\_  
 Skrzynia \_\_\_\_\_  
 Folia (jaka) \_\_\_\_\_  
 Pojemnik (jaki) \_\_\_\_\_  
 Papier \_\_\_\_\_  
 Inne (jakie) \_\_\_\_\_

 Czy opakowanie zewnętrzne przesyłki jest uszkodzone?  Nie  
 Tak (jak) rozdarcie na di 15 cm z boku kartonu
Czy są oznaczenia ostrzegawcze? Tak  Nie Zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania: Brak  Jest  - jakie \_\_\_\_\_

- profile styropianowe  - folia  
 - przekładki tekturowe  - wypełniacz  
 - folia bąbelkowa  
 - Inne (jakie) \_\_\_\_\_

Zabezpieczenie wewnętrzne: Uszkodzone  Nie uszkodzone 

## Rodzaj szkody:

- brak w przesyłce  - polamanie  - wgniecenie  
 - zamoczenie  - stłuczenie  - przedziurawienie  
 - porysowanie  - zabrudzenie  - rozdarcie  
 - Inne (jakie) \_\_\_\_\_

## Rozmiar szkody / Spis z natury:\*

 Podczas wnikadumku standardu uszkodzenia w kartonie  
 i folii występuje: Koni powodnik m. Tosnika Dellona i  
 powodnik myśliwca p. 3 k. 3.

## Uwagi:

Pakiet spomyślony na paczki klienta

Ilość dni, które upłynęły od doręczenia przesyłki

 Sporządzenie powyższego protokołu nie jest równoznaczne z uruchomieniem procedury  
 reklamacyjnej, zgodnie z paragrafem 21 umowy - Warunków Wykonywania Usług Kurierskich.

Czytelny podpis kuriera

Czytelny podpis odbiorcy



PROTOKÓŁ USTALENIA STANU PRZESYŁKI FedEx Express Polska Sp. z o.o.

(data i godzina sporządzenia protokołu)

Szkoda została zgłoszona:  przy doręczeniu  telefonicznie data zgłoszenia szkody \_\_\_\_\_

## NUMER LISTU PRZEWOZOWEGO

6 0 1 4 0 3 1 6 2 1 4 4 2

## I. DANE USTALONE:

Czy przesyłka została przyjęta bez zastrzeżeń?  Nie  TakMiejsce sporządzenia protokołu:  Nadawca  Odbiorca  Magazyn Centralny  Magazyn Odbioru/Przedstawicielstwa

Liczba paczek doręczonych: 1

Opakowanie zewnętrzne:  Nie  Tak (jeśli tak to opis opakowania): Opakowanie firmowe (jakie) \_\_\_\_\_  Skrzynia (jaka) \_\_\_\_\_ Karton (jaki) \_\_\_\_\_  Pojemnik (jaki) \_\_\_\_\_ Folia (jaka) \_\_\_\_\_  Papier (jaki) \_\_\_\_\_ Taśma (jaka) \_\_\_\_\_  Inne (jakie) \_\_\_\_\_II. Czy opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone?  Nie  Tak (jak?) \_\_\_\_\_III. Czy są oznaczenia ostrzegawcze?  Nie  TakIV. Zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania  Nie  Tak (jakie?): Profile styropianowe \_\_\_\_\_  Wypełniacz (jak) PAPIER Przekładki tekturowe \_\_\_\_\_  Inne (jakie?) \_\_\_\_\_ Folia \_\_\_\_\_V. Zabezpieczenia wewnętrzne:  nieuszkodzone  uszkodzone (jakie?) \_\_\_\_\_

VI. Czy towar znajdujący się w przesyłce jest zapakowany w opakowania jednostkowe?

 Nie  Tak (jakie?) \_\_\_\_\_

VII. Rodzaj szkody:

 Zagniecenie części przesyłki: liczba paczek z przesyłki \_\_\_\_\_ liczba paczek brakujących \_\_\_\_\_ Brak zawartości przesyłki Uszkodzenie przesyłki: zamoczenie  zgniecenie  rozdarcie  pęknięcie  stłuczenie  zabrudzenie  wyłuszczenie porysowanie  wgniecenie  przedziurawienie  polamanie  obrwanie  wywrócenie palety Inne (jakie?) \_\_\_\_\_

W przypadku zagniecenia części przesyłki - niezbędny szczegółowy opis doręzonego towaru wraz z ilością i oznaczeniami artykułów/elementów (np. na podstawie dokumentu sprzedaży). W przypadku uszkodzenia - niezbędny szczegółowy opis uszkodzonych elementów wraz z oznaczeniem, których elementów dotyczy.

VIII. Uwagi:

UWAGA!

Niniejszy protokół szkody nie oznacza wniesienia reklamacji w rozumieniu przepisów Regulaminu Świadczenia Usług Pocztowych przez firmę FedEx Express Polska Sp. z o.o. oraz Warunków Ubezpieczenia Umowy Generalnej FedEx Express Polska Sp. z o.o.

Kursiera przesyłki

Należy skła i podpisywać osobę sporządzającą protokół, miejscowość i data

Podpis Przedstawiciela FedEx Express Polska Sp. z o.o.

Kursiera przesyłki

Wypełnić obowiązkowo

Podpis i pieczęć posiadającego lub nr dop. osob. (pob. w ramach uprawnień danych zawartych w raporcie)

Wypełnić obowiązkowo

## Protokół szkody

Nadawca

 Super Stódemka Lucjan W. Och  
 Spółka Jawna

60-012 Poznań, ul. Oplotki 23

Regon: 634261793, NIP 778-13-96-202

Odbiorca



Super Stódemka Lucjan Wypych

Spółka Jawna

60-012 Poznań, ul. Oplotki 23

Regon: 634261793, NIP 778-13-96-202

Numer paczki

6 2 6 8 0 5 1 9 4 6 4

Rodzaj szkody

 uszkodzone wyłącznie opakowanie zewnętrzne, brak szkody w towarze uszkodzenie  braki towarowe

Opis szkody: ZALANE KSIĄŻKI - MATEMATYKA 2001 KL 2 ĆWICZENIA 12 2 - 6 EGZ

## Rodzaj opakowania zewnętrznego:

- karton  
 papier  
 folia  
 baniak  
 worek tekstylny  
 naklejki ostrzegawcze  
 inne \_\_\_\_\_

## Stan opakowania zewnętrznego:

- brak uszkodzeń zewnętrznych  
 pogniezione  
 rozerwane  
 mokre  
 taśma nadawcy uszkodzona  
 oklejone taśmą GLS nr \_\_\_\_\_  
 inne \_\_\_\_\_

## Zabezpieczenie wewnątrz opakowania:

- brak  
 styropian  
 przekładki kartonowe  
 folia  
 ścinki kartonowe, papier  
 opakowanie jednostkowe  
 inne \_\_\_\_\_

Podpis przedstawiciela Odbiorcy

Podpis Kuriera

 1. Protokół nie jest podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego. W celu złożenia reklamacji  
 prosimy o kontakt z najbliższym przedstawicielstwem GLS Poland  
 2. Towar uszkodzony należy pozostawić do oględzin do czasu zakończenia procedury reklamacyjnej.

General Logistics Systems Poland Sp. z o.o., ul. Łęczowska 10, Gliwice, 82-053 Komorniki, linia firmowa 804 262 262

 oryginał - GLS Poland  
 kopia niebieska - Klient  
 kopia żółta - Kuriér

2. wszystkie reklamacje należy zgłaszać bezpośrednio do DZIAŁU ZWROTÓW I REKLAMACJI drogą elektroniczną na następujące adresy :

[zwroty.reklamacje@super-siodemka.pl](mailto:zwroty.reklamacje@super-siodemka.pl)

[grzegorz.nowicki@super-siodemka.pl](mailto:grzegorz.nowicki@super-siodemka.pl)

[przemyslaw.dobrzycki@super-siodemka.pl](mailto:przemyslaw.dobrzycki@super-siodemka.pl)

[jakub.piechocki@super-siodemka.pl](mailto:jakub.piechocki@super-siodemka.pl)

lub telefonicznie pod numerami :

691-607-070 61-639-79-16

2.1. zgłaszane reklamacje powinny zawierać

- opis uszkodzenia (w przypadku defektu) lub opis pomyłki w wydaniu.
- numer oraz datę WZ lub
- numer listu przewozowego
- zdjęcie uszkodzonej pozycji (o ile jest to możliwe)

2.2. Reklamacje należy zgłosić w ciągu 3 dni od daty dostawy paczki przez kuriera.

2.3. W przypadku stwierdzenia braku w dostawie, SUPER SIÓDEMKA po sprawdzeniu faktycznej ilości na magazynie rozpatrzy reklamację, wystawi fakturę korygującą lub uzupełni brak w dostawie w ciągu 7 dni od zgłoszenia.

2.4. Wysyłane przez Państwa defekty i pomyłki w wydaniu należy opisać, dołączyć osobny dokument w przypadku wysyłki defektów razem ze zwrotami oraz podać datę zgłoszenia reklamacji

Wszystkie defekty i pomyłki w wydaniu są odbierane od klienta na koszt hurtowni (w tym celu należy umówić odbiór telefonicznie lub mailowo). Defekty można odsyłać wraz z zwrotami lub po zebraniu większej ilości.

2.5. Hurtownia nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenia zwracanych książek spowodowane transportem przez firmy kurierskie i Poczte Polską.

2.6. Na wszystkie zgłoszone reklamacje defektów i pomyłek w wydaniu SUPER SIÓDEMKA wystawi faktury korygujące lub dokument magazynowy w momencie przyjęcia towaru przez dział zwrotów i reklamacji.

**Dział Zwrotów i Reklamacji** [zwroty.reklamacje@super-siodemka.pl](mailto:zwroty.reklamacje@super-siodemka.pl)

**Kierownik działu:**

**Grzegorz Nowicki** tel. (61) 639 79 16; tel. (0) 691 607 070 [grzegorz.nowicki@super-siodemka.pl](mailto:grzegorz.nowicki@super-siodemka.pl)

**Przemysław Dobrzycki** tel. (61) 639 79 16 [przemyslaw.dobrzycki@super-siodemka.pl](mailto:przemyslaw.dobrzycki@super-siodemka.pl)

**Jakub Piechocki** tel. (61) 639 79 16 [jakub.piechocki@super-siodemka.pl](mailto:jakub.piechocki@super-siodemka.pl)

