

PROCEDURA REKLAMACJI DOSTAWY

Postępowanie w przypadku zgłoszenia reklamacji jest następujące:

1. **(klient)** Wypełnienie [formularza reklamacyjnego \(link\)](#) w którym należy podać dane osobowe wnioskującego, przyczynę zgłoszenia reklamacji i opis szkody oraz dołączyć protokół podpisany przez przewoźnika.
2. **(klient)** Warunkiem koniecznym do złożenia reklamacji dostawy jest załączenie protokołu szkodowego spisane z firmą przewoźową.
3. **(CSG)** Sprawdzenie wniosku. Weryfikacja informacji m.in. o:
 - przyczynie uszkodzenia towaru,
 - ukrytych wadach produktowych,
 - braku towaru,
 - miejscu powstania szkody, itp.
4. **(CSG)** Skierowanie reklamowanego towaru do analizy działu technicznego i przekazanie ekspertyzy do decydentów w procesie
5. **(CSG)** Przesłanie informacji do klienta końcowego o decyzji w procesie reklamacyjnym za pomocą poczty elektronicznej.
6. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji może nastąpić :
 - naprawa,
 - wymiana wadliwego produktu na nowy,
 - dosłanie brakującego towaru.

