

# Procedura zwrotów towarów oraz reklamacji w firmie KOPOS ELEKTRO PL

## §1

### Zwrot towaru

Zwrotu można dokonać jedynie po wcześniejszym uzgodnieniu ilości oraz rodzaju asortymentu z Przedstawicielem Handlowym obsługującym dany Rejon. Zwrócony towar musi być pełnowartościowy, nadający się do dalszej sprzedaży (nieuszkodzony). Po zatwierdzeniu zwrotu przez Przedstawiciela Handlowego, asortyment należy dostarczyć na własny koszt do siedziby firmy KOPOS ELEKTRO PL Sp. z o.o. Skan otrzymanego dokumentu sprzedaży – FS należy przesłać na adres mailowy: [reklamacje@kopos.pl](mailto:reklamacje@kopos.pl).

## §2

### Reklamacja ilościowa lub jakościowa

Podstawą do reklamacji ilościowej lub jakościowej (stwierdzonej przy dostawie towaru u ODBIORCY) jest przesłanie skanu dokumentu przewozowego – WZ na adres mailowy: [reklamacje@kopos.pl](mailto:reklamacje@kopos.pl).

Dokument przewozowy – WZ powinien zawierać odpowiednią adnotację opisującą stwierdzone różnice ilościowe lub uszkodzenia. Adnotacja winna być podpisana zarówno przez osobę odbierającą dostarczane produkty u ODBIORCY jak i osobę je dostarczającą (kierowcę). Na podstawie skanu opisanej WZ-ki dosyłany jest brakujący lub uszkodzony asortyment w wybranej przez ODBIORCĘ opcji:

1. Kurierem, jeżeli wielkość asortymentu na to pozwala (termin realizacji 24h).
2. Transportem kołowym:
  - a) Przy najbliższej możliwej okazji.
  - b) Z kolejną dostawą – termin realizacji według harmonogramu dostaw.

Gdy uszkodzenia dostarczonego asortymentu stwierdzone zostaną w terminie późniejszym niż podczas rozładunku, do skanu dokumentu – WZ **niezbędne jest dołączenie zdjęć** (zdjęć przedstawiającego uszkodzony produkt).

## §3

**Korekty dokumentów sprzedaży** wystawiane są na podstawie:

1. Skanu dokumentu – WZ, w przypadku stwierdzenia braku asortymentu podczas przyjmowania dostawy u ODBIORCY.
2. Przyjęcia na magazyn zwracanego lub reklamowanego asortymentu przez naszego pracownika w siedzibie firmy KOPOS ELEKTRO PL.

DOSTAWCA

ODBIORCA