



Poštovani,

s ciljem osiguranja bržeg rješavanja reklamacija te nesmetanog protoka robe i prateće dokumentacije, kreirali smo detaljne upute za prijavu reklamacija.

Ukoliko ste uočili bilo kakav nedostatak, zahtjev za reklamaciju možete podnijeti najkasnije **u roku od 8 dana** od dana primitka pošiljke. Za uspješno podnošenje zahtjeva za reklamaciju molimo Vas da ispunite **BOSCH reklamacijski zapisnik**.

Ukoliko Vam navedeni zapisnik nije dostupan, molimo Vas da ga zatražite putem e-mail adrese:  
**reklamacije.pt@hr.bosch.com**.

**Ispunjeni BOSCH reklamacijski zapisnik šalje se isključivo na adresu: reklamacije.pt@hr.bosch.com.**

Molimo Vas da posebnu pažnju obratite na sljedeće:

#### ► REKLAMACIJA: OŠTEĆENA AMBALAŽA

- **Pregled prilikom preuzimanja:** Molimo Vas da prije preuzimanja pošiljke izvršite pregled uz nazočnost dostavljača. Ukoliko uočite **bilo kakav nedostatak**, molimo Vas da ga odmah **prijavite putem formulara** koji Vam je dostavljač dužan ustupiti.
- **Vanjski nedostaci:** Ukoliko uočite bilo koji od sljedećih nedostataka na pošiljci:
  - neusklađenost količine na dostavnici i broja paketa,
  - oštećena, zgužvana ili mokra ambalaža, ili
  - bilo koje druge vanjske nepravilnosti na ambalaži, **obavezno odmah provjerite sadržaj pošiljke!**
- **Bez vanjskih nedostataka i broj paketa odgovara navedenom na dostavnici:** Ako Vam je pošiljka dostavljena bez ikakvih vidljivih vanjskih oštećenja, sadržaj unutar pošiljke **nije potrebno provjeravati prije preuzimanja**.
- **Molimo Vas da prilikom preuzimanja pošiljke čitko upišete Vaše ime i prezime, na taj način možemo identificirati neautoriziranu predaju pošiljke od strane kurira.**

#### ► REKLAMACIJA: VIŠAK / MANJAK

- **Manjak:** U slučaju utvrđenog manjka, u najkraćem mogućem roku ćemo istražiti uzrok te Vam ponuditi adekvatno rješenje.
- **Višak:** U slučaju utvrđenog viška, imate mogućnost prihvaćanja isporučene količine ili povrata istog u naše skladište, na reklamacijskom zapisniku odaberite željenu opciju.

#### ► REKLAMACIJA: POVROT U BOSCH SKLADIŠTE

- **Molimo Vas da ne vršite nikakav povrat robe u naše skladište ili ured bez prethodnog odobrenja.**
  - **Molimo Vas da vodite račun da je moguć povrat samo nekorištene i neotvarane robe u skladište.**
  - **Zahtjev za povrat:** U slučaju želje za povratom, molimo Vas da ispunite reklamacijski zapisnik i kontaktirate našeg prodajnog predstavnika.
  - **Priprema i realizacija povrata:** Ukoliko ste dobili odobrenje za povrat artikla, molimo Vas da isti pripremite za preuzimanje i osigurate prikladno pakiranje za transport.
- Napominjemo da je realizacija odobrenog povrata nužna za dovršetak reklamacijskog procesa; u suprotnom, reklamacija neće biti uvažena.**

Molimo Vas da se striktno pridržavate svih navedenih uputa, budući da ćemo svako odstupanje od istih smatrati utemeljenim razlogom za odbijanje reklamacije.

Za sva dodatna pitanja ili nejasnoće, slobodno kontaktirajte naše prodajne predstavnike.

Zahvaljujemo na suradnji i povjerenju!

S poštovanjem,  
**Robert Bosch d.o.o.**



## Upute za ispunjavanje reklamacijskog zapisnika

Kako bismo Vam u potpunosti olakšali prilagodbu na novi zapisnik, u nastavku se nalaze upute za brzo i točno lociranje relevantnih podataka na računu i dostavnici.

REKLAMACIJSKI ZAPISNIK ZA ISPORUKU ROBE					
Kupac	<b>KUPAC, Ulica 222, 10 000 Zagreb, HR</b> ( naziv, adresa )				
BOSCH kontakt	<b>reklamacije.pt@hr.bosch.com</b>		Datum računa	<b>19.08.2025</b> <span style="color:red;">1</span>	
Dostavnica	<b>2 8 6 8 7 1 2 2 1</b> <span style="color:red;">7</span>		Račun	<b>3 0 4 9 3 5 2 3 4 6</b> <span style="color:red;">3</span>	
Datum isporuke	<b>20.08.2025</b>		Broj računa	<b>3 0 3 5 1</b> - P O S 1 - 0 3 <span style="color:red;">2</span>	
Rbr.	BOSCH kataloški broj	Opis	Količina na dostavnici/računu	Isporučena količina	REKLAMIRANA KOLIČINA
400	<b>2.608.550.081</b> <span style="color:red;">4</span>	<b>Nasadni ključ s magnet 50x10mm, M6</b> <span style="color:red;">5</span>	<b>5</b> <span style="color:red;">6</span>	<b>4</b>	<b>1</b>

### ► PODACI KOJI SE NALAZE NA RAČUNU

<b>BOSCH</b>		<b>Račun</b>		
Robert Bosch d.o.o. Ulica kneza Branimira 22 HR-10040 Zagreb		Original	Datum	Broj računa
			<b>19.08.2025</b> <span style="color:red;">1</span>	<b>30351-POS1-03</b> <span style="color:red;">2</span>
Molimo navesti kod plaćanja!				
Br.	Broj kupca	dobavljača	ILN	
Vaša kontakt osoba:				
Za proizvode/pribor: Prodaja @ pt_prodaja@bosch.com 385(1)2958-031 ☎ 385(1)2958-060				
Za tehničku službu: Tehnička podrška @ pt-tehnickosavjetovanje@hr.bosch.com 385(1)2958-035 ☎ 385(1)2958-060				
Za računovodstvo: Financije @ financije_AR@bosch.com 385(1)2958-077 ☎ 385(1)2958-070				
<b>Strana 1 / 5</b>				
Rbr.	Kataloški broj	Količina	Cijena u EUR	Rabat/ dodatak
	Opis			Iznos u EUR
	EAN kod			
Vaš OIB/PDV broj:				
Naručitelj ( ) : <span style="color:red;">7</span>				
Molim Vas da obratite pažnju na sljedeće na računu može biti više različitih dostavnica, stoga obratite pažnju ispod koje dostavnice se nalazi Rbr. artikla koji reklamirate!				
Isporuka: <b>286871221 od 19.08.2025</b>				
Adresa isporuke () :				



Strana 5 / 5

Rbr.	Kataloški broj Opis EAN kod	Količina	Cijena u EUR	Rabat/ dodatak	Iznos u EUR
0400	2.608.550.081 Nasadni ključ s magnet 50x10mm, M6 3165140084994	5	6	5	
0410	2.608.603.171 PRO Rezna ploča SS&Met., 125x1x22, 23mm 3165140658300	100			
Svi naši brusni proizvodi od papira s oznakom FSC™ imaju certifikat FSC™ s oznakom FSC Mix Credit te certifikacijski kod IMO-COC-247152. Ako neki proizvod nije označen, što može biti ako je datum njegove proizvodnje nakon 09.2021, ima FSC™ certifikat s istom oznakom kao što je gore navedeno.					
<b>Poziv na broj:</b> 3049352346-9 Hvala na povjerenju! Robert Bosch d.o.o. <b>Nas znak:</b> 3049352346 Dokument izradio/la - Oznaka operatera: Automatsko fakturiranje Vrijeme: 15:30 Mjesto: Zagreb					

► PODACI KOJI SE NALAZE NA DOSTAVNICI

Robert Bosch d.o.o.  
Ulica kneza Branimira 22, HR-10040 Zagreb

Dostavljeno od:  
Robert Bosch PT GmbH EEDC FD, Dr. Cselényi József utca , 3 , 3526 ,  
Miskolc

Stranica 4 / 5

Dostavnica					
Broj:	286871221	Datum:	18.08.2025	Broj kupca	29994552
<b>286871221</b>					
Artikl/St. 8 Opis	Bosch kataloški broj  400 2.608.550.081 Nasadni ključ s magnet 50x10mm, M6	Količina Naručeno List kružne pile EC WO H 190x30-48	Isporučeno Backorder-rez	Lokacijska uputa EAN 3165140890991	Kat.br.kupca Barcode 1) 3165140084994
6	5	5	5		

Stranica 5 / 5

Dostavnica					
Broj:	286871221	Datum:	18.08.2025	Broj kupca	29994552
<b>286871221</b>					
nema ili Odjel za primopredaju broj	Ukupna težina	Ukupni volumen			
1 99999990234101944	97 KG	206.651,250 CCM	95,520 KG	6082Y00E3M	
Prijevoznik Ukupan broj parcela Bruto težina	GEBRÜDER WEISS KFT. 1 97 KG	Na zadnjoj strani dostavnice nalaze se podaci o pošiljci koja Vam je dostavljena obavezno provjerite da li količina na dostavnici odgovara isporučenoj!			

# **REKLAMACIJSKI ZAPISNIK ZA ISPORUKU ROBE**

Kupac	( naziv, adresa )																						
<b>BOSCH</b> kontakt	<a href="mailto:reklamacije.pt@hr.bosch.com">reklamacije.pt@hr.bosch.com</a>					Datum računa																	
Dostavnica	2	8									Račun	3	0										
Datum isporuke											Broj računa					-	P	O	S	1	-	0	3

#### Razlog reklamacije:

- oštećena ambalaža       manjak       višak

ostalo (navedite):

Vaša kontakt osoba

(ime i prezima e-mail)

### Vaš zahtievy:

- finacijsko odobrenje       isporuka zamjenskog proizvoda
  - povrat u BOSCH skladište (isključivo uz odobrenje):

**Adresa prikupa:**

#### **Dimenziie:**

## Kontakt:

( ime i prezime, kontakt broj )

**Opis problema (uz reklamacijski zapisnik možete priložiti fotografije):**

## **Reklamacjiski zapisnik izradi-o/la:**

Ime i Prezime

## Datum

**Molimo Vas da reklamacijski zapisnik šaljete isključivo na reklamacije.pt@hr.bosch.com**