



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 prihvatanja isporučene količine ili povrata istog u naše skladište, na reklamacijskom zapisniku odaberite željenu opciju.

► **REKLAMACIJA: POVRAT 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 nekoristene 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	KUPAC, Ulica 222, 10 000 Zagreb, HR (naziv, adresa)				
BOSCH kontakt	reklamacije.pt@hr.bosch.com	Datum računa	19.08.2025 ①		
Dostavnica	2 8 6 8 7 1 2 2 1 ⑦	Račun	3 0 4 9 3 5 2 3 4 6 ③		
Datum isporuke	20.08.2025	Broj računa	② 3 0 3 5 1 - P O S 1 - 0 3		
Rbr.	BOSCH kataloški broj	⑤ Opis	Količina na dostavnici/računu	Isporučena količina	REKLAMIRANA KOLIČINA
400	2.608.550.081 ④	Nasadni ključ s magnet 50x10mm,M6	5 ⑥	4	1

► PODACI KOJI SE NALAZE NA RAČUNU

BOSCH		Račun			
Robert Bosch d.o.o. Ulica kneza Branimira 22, HR-10040 Zagreb		Original			
		Broj kupca	Datum ① 19.08.2025		
		Broj računa ② 30351-POS1-03			
		Molimo navesti kod plaćanja!			
		Br. 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			
		Strana 1 / 5			
Rbr.	Kataloški broj	Količina	Cijena u EUR	Rabat/dodatak	Iznos u EUR
Opis EAN kod					
Vaš OIB/PDV broj:					
Naručitelj () :					
Isporučka: 286871221 od 19.08.2025					
Adresa isporuke () :					

⑦

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!



8

3 * Označeni podaci uvijek se nalaze na predzadnjoj ili zadnjoj strani računa

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			
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.

Poziv na broj: 3049352346-9
Hvala na povjerenju!
Robert Bosch d.o.o.
Nas znak: 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

Dostavnica Stranica 4 / 5

Broj: 286871221
Datum: 18.08.2025
Broj kupca: 29994552

286871221

Artikl/St	Bosch kataloški broj	Količina	Lokacijska uputa	Kat.br.kupca
400	2.608.550.081 Nasadni ključ s magnet 50x10mm, M6	5	3165140890991 3165140084994	

Dostavnica Stranica 5 / 5

Broj: 286871221
Datum: 18.08.2025
Broj kupca: 29994552

286871221

nema ili Odjel za primopredaju broj 1 999999990234101944

Ukupna težina 97 KG

Ukupni volumen 206.651,250 CCM 95,520 KG 6082Y00E3M

Prijevoznik GEBRÜDER WEISS KFT.
Ukupan broj parcela 1
Bruto težina 97 KG

Na zadnjoj strani dostavnice nalaze se podaci o pošiljci koja Vam je dostavljena obavezno provjerite da li količina na dostavnici odgovara isporučenoj!

Kupac	
-------	--

BOSCH
kontakt reklamacije.pt@hr.bosch.com

Datum računa	
--------------	--

Dostavnica	2	8						
------------	---	---	--	--	--	--	--	--

Račun	3	0							
-------	---	---	--	--	--	--	--	--	--

Datum isporuke	
----------------	--

Broj računa						-	P	O	S	1	-	0	3
-------------	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---

[illegible]☐ oštećena ambalaža ☐ maniak ☐ višak

☐ ostalo (navedite):

Vaša kontakt osoba

(ime i prezima, e-mail)

☐ finacijsko odobrenje ☐ isporuka zamienskog proizvoda

☐ povrat u BOSCH skladište (isključivo uz odobrenje):

Adresa prikupa:

Dimenzije:

Kontakt:

(ime i prezime, kontakt broj)

Opis problema (uz reklamacijski zapisnik možete priložiti fotografije):

Reklamacijski zapisnik izradi-o/la:

Ime i Prezime	
---------------	--

Datum	
-------	--

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