

## WEWNĘTRZNA POLITYKA ROZPATRYWANIA ZGŁOSZEŃ GWARANCYJNYCH

Zakres: Elementy szklane (szyby komór) oraz ceramiczne (szamoty) w urządzeniach grzewczych

|                          |                            |                       |                          |
|--------------------------|----------------------------|-----------------------|--------------------------|
| Identyfikator dokumentu: | PL-SERW-POL-2026-001-V7    | Data wejścia w życie: | 01.01.2026 r.            |
| Wydawca:                 | Dział Serwisu Hendi Polska | Status dokumentu:     | Obowiązujący / Oficjalny |

### 1. Cel i zakres stosowania polityki

Niniejszy dokument określa jednolite zasady i kryteria weryfikacji zgłoszeń reklamacyjnych realizowanych w ramach gwarancji producenta Hendi na rynku polskim i europejskim. Polityka dotyczy w szczególności szyb komór w piecach gastronomicznych (konwekcyjno-parowych i piekarniczych), szyb w piecach do pizzy, a także płyt szamotowych i cordieritowych stosowanych w piecach do pizzy. Celem dokumentu jest usystematyzowanie procesów decyzyjnych w strukturach Biura Serwisu oraz ujednolicenie wytycznych dla Techników Stacjonarnych i Mobilnych.

### 2. Kanały zgłoszeniowe i procedury formalne

Wszystkie zgłoszenia serwisowe, naprawcze oraz reklamacyjne dotyczące urządzeń marki Hendi muszą być rejestrowane oraz procesowane wyłącznie za pośrednictwem dedykowanego kanału online.

**Kluczowa zasada operacyjna:** Wszystkie usługi serwisowe oraz zgłoszenia reklamacyjne przyjmowane są **obligatoryjnie i wyłącznie poprzez oficjalną stronę internetową [hendi.com](https://hendi.com)**. Likwiduje się wszelkie alternatywne ścieżki zgłoszeniowe (telefoniczne, bezpośrednie wiadomości e-mail poza systemem itp.). Zgłoszenie niespełniające tego wymogu formalnego nie zostanie wprowadzone do systemu operacyjnego serwisu.

### 3. Status elementów eksploatacyjnych podatnych na uszkodzenia

Zgodnie ze standardami rynku europejskiego w segmencie HoReCa, elementy wykonane ze szkła hartowanego/żaroodpornego oraz naturalne płyty ceramiczne (szamotowe) są kwalifikowane jako **części eksploatacyjne, wysoce podatne na czynniki zewnętrzne**. Z tego względu domyślnie nie podlegają one bezpłatnej wymianie gwarancyjnej, o ile szczegółowa ekspertyza techniczna nie wykaże ukrytych wad fabrycznych lub montażowych.

## 4. Kryteria weryfikacji: Szyby w piecach gastronomicznych i piecach do pizzy

W przypadku pęknięcia lub zbitcia szyb komory pieców konwekcyjno-parowych, piekarniczych oraz pieców do pizzy, Serwis Hendi dokonuje szczegółowej oceny charakteru uszkodzenia na podstawie oględzin lub pełnej dokumentacji fotograficznej:

- **Uderzenie mechaniczne (Odrzucenie):** Pęknięcia o charakterze gwiazdzistym, posiadające wyraźny punkt centralny (ognisko przyłożenia siły). Powstają najczęściej w wyniku uderzenia katem blachy/łopaty, wózkiem transportowym lub gwałtownego zamknięcia drzwi przy wystającym pojemniku GN bądź produkcie.
- **Szok termiczny (Odrzucenie):** Gwałtowne pęknięcie struktury (często rozpad na drobne odłamki) spowodowane niedozwolonym schładzaniem rozgrzanej komory za pomocą zimnej wody, myciem manualnym gorącej szyby lub aktywacją automatycznego mycia.
- **Wada montażowa / Naprężenia fabryczne (Uznanie):** Pęknięcia podłużne, liniowe, bez wyraźnego punktu uderzenia, rozpoczynające się od krawędzi szyby w strefie mocowań, śrub lub zawiasów. Podlegają uznaniu wyłącznie **tylko podczas pierwszego rozgrzania pieca**.

## 5. Kryteria weryfikacji: Szamoty w piecach do pizzy

Kamienie ceramiczne z uwagi na swoje naturalne właściwości akumulacji ciepła i porowatość podlegają restrykcyjnej ocenie.

- **Uszkodzenia w trakcie eksploatacji:** Pęknięcia płyt szamotowych powstałe w trakcie użytkowania pieca są całkowicie wyłączone z odpowiedzialności gwarancyjnej. Głównymi powodami są udary mechaniczne (np. uderzenia ciężkimi łopatami) lub szoki termiczne (np. przecieranie rozgrzanego kamienia mokrą ścierką).
- **Procedura DOA (Dead on Arrival) jako jedyny wyjątek:** Reklamacja płyty szamotowej może zostać uznana za zasadną wyłącznie w przypadku uszkodzenia w transporcie pierwotnym. Warunkiem koniecznym jest sporządzenie czytelnego **protokołu szkody w obecności kuriera/kierowcy w dniu dostawy** i niezwłoczne przesłanie go przez zgłoszenie na [hendi.com](https://hendi.com) przed pierwszym uruchomieniem pieca.

ul>

## 6. Wyjątki komercyjne (Polityka Goodwill)

W szczególnie uzasadnionych przypadkach biznesowych, Dyrektor Działu Serwisu może podjąć decyzję o przyznaniu tzw. *gestu handlowego* (Goodwill). Dotyczy to wyłącznie kluczowych klientów sieciowych lub strategicznych partnerów handlowych Hendi. W ramach takiego ustępstwa Hendi może pokryć koszt samej części zamiennej (szyby/szamotu), podczas gdy koszty robocizny i dojazdu technika pozostają po stronie klienta.

Dokument zatwierdzony elektronicznie przez:  
**Dyrektor Działu Serwisu Hendi Polska**

Wersja: 1.6 (Aktualizacja - Usunięcie zapisu o procedurze  
schładzania)