

kręTIVIA

Reklamacje przesyłek - wytyczne dla klientów

Wersja z dnia 01.06.18 ważna do wydania nowszej wersji

Drogi Kliencie

W związku z pojawiającymi się uszkodzeniami naszych przesyłek i nie zawsze terminowym ich dostarczaniem przez współpracujące z nami firmy kurierskie, prosimy o dostosowanie się przy odbiorze przesyłki do poniższych wytycznych:

1. Jakikolwiek uszkodzenia zewnętrzne prosimy zgłaszać natychmiast przy przyjęciu przesyłki. Paczkę należy przyjąć, otworzyć wraz z kurierem i stwierdzić co następuje:
 - a) jeżeli zawartość jest nieuszkodzona - wszystko jest ok i nie wymaga innych czynności
 - b) jeżeli część zawartości jest uszkodzona należy spisać protokół zaznaczając w nim uszkodzone pozycje (opis, ilość) oraz wykonać zdjęcia
 - c) jeżeli cały towar jest uszkodzony należy spisać protokół oraz wykonać zdjęcia

2. W sytuacji, w której uszkodzenie zewnętrzne jest tak znaczne, że kategorycznie odmawiają Państwo przyjęcia przesyłki prosimy o dopilnowanie, aby kurier rzetelnie wpisał w powód odmowy „uszkodzenie” oraz wykonanie zdjęcia.

3. W przypadku przesyłki, która z zewnątrz jest cała, a dopiero po rozpakowaniu jest zawartość okazuje się uszkodzona - nie zamyka to drogi do składania reklamacji. W takiej sytuacji należy zadzwonić do firmy, która dostarczała przesyłkę i przedstawić zaistniały problem, jednocześnie prosząc o podjazd kuriera w celu spisania protokołu. Mają Państwo na to maksymalnie 2 dni robocze.
Jak w każdym z powyższych przypadków - wykonać zdjęcie.

4. Nieterminowe dostarczenie przesyłek - jeżeli macie Państwo potwierdzony termin dostawy, a przesyłka nie dojechała na czas - prosimy o zgłoszenie nam takiej informacji.

Każdą z powyższych sytuacji prosimy potraktować bardzo poważnie - brak dostosowania się do wytycznych odbiera nam bowiem możliwość wyjaśnienia sytuacji z firmą kurierską, a tym samym, będzie skutkowało automatycznym odrzuceniem reklamacji.

Na opakowaniu umieszczamy etykietę w języku aby jeszcze bardziej zwrócić uwagę odbiorcy

DROGI ODBIORCO

SPRAWDŹ ZAWARTOŚĆ PRZESYŁKI CZY NIE JEST USZKODZONA W OBECNOŚCI KURIERA.

Jeśli są uszkodzenia zgłoś reklamację kurierowi i wypełnij protokół oraz zrób zdjęcia.

Jeśli stwierdzisz uszkodzenia po odjeździe kuriera, musisz go o tym zawiadomić w terminie 2 dni.

Tylko wtedy możemy przyjąć reklamację na uszkodzenia w transporcie.