



# USZKODZONA PRZESYŁKA?

## Co robić? Na co zwrócić uwagę?

### Co robić, gdy przesyłka, która przysłała do Ciebie, wygląda na zniszczoną?

Jeśli kurier przynosi paczkę, której opakowanie jest zabrudzone, uszkodzone lub wydaje Ci się, że pudełko było wcześniej otwierane, masz prawo zajrzeć do środka przed potwierdzeniem odbioru przesyłki, żeby ocenić, czy zawartość nie jest uszkodzona. Czasem zły stan techniczny opakowania nie świadczy o tym, że coś stało się z przesyłką. Jednak nawet drobne uszkodzenie pudełka daje możliwość sprawdzenia zawartości przesyłki w obecności kuriera i złożenia reklamacji. Wówczas kurier ma obowiązek otworzyć paczkę na żądanie klienta. Tłumaczenie, że nie ma na to czasu, nie jest dopuszczalne.

### Opakowanie zniszczone, zawartość uszkodzona

Jeśli po otwarciu przesyłki stwierdzasz uszkodzenia, należy niezwłocznie sporządzić i podpisać protokół szkody. Poproś o druk protokołu kuriera i wypełnij go samodzielnie, zgodnie ze stanem faktycznym. Kurier nie ma prawa odmówić wystawienia takiego dokumentu. Koniecznie odbierz przesyłkę zaznaczając „odbieram z zastrzeżeniami”. Zniszczona przesyłka zostanie u Ciebie, ale spokojnie - gdy tylko poinformujesz nas o zdarzeniu i prześlesz zdjęcia wraz z protokołem szkody, możemy natychmiast zlecić do Ciebie wysyłkę nowego towaru. Niebawem kurier zabierze od Ciebie uszkodzony towar.

### Przesyłka nie budziła zastrzeżeń, po rozpakowaniu okazało się, że jest uszkodzona. Podpisałem już odbiór, co teraz?

Na zewnątrz nic nie zdradzało problemów, kurier odjechał, potwierdziłeś odbiór bez zastrzeżeń. Być może przesyłkę odebrał ktoś inny, rozpakowałeś ją kilka dni później, a w środku czekała na Ciebie przykra niespodzianka. Spokojnie. Na wezwanie kuriera i spisanie protokołu masz 7 dni. Jeśli nie masz numeru do kuriera, skontaktuj się z firmą kurierską. Kurier przyjedzie, aby sprawdzić stan faktyczny zgłaszanej sprawy. Przesyłkę wraz z opakowaniem i widoczną etykietą zachowaj do przyjazdu kuriera. Uszkodzony towar musi znajdować się na miejscu, czyli pod adresem podanym na liście przewozowym jako adres doręczenia. Protokół spisz samodzielnie, szczegółowo opisując uszkodzenia wewnętrzne. Zwróć uwagę, czy nie przeoczyłeś uszkodzeń opakowania, które mogłyby wskazywać na uszkodzenie zawartości przesyłki. Skontaktuj się z nami, prześlij zdjęcia opakowania i uszkodzeń wewnętrznych wraz z protokołem. Uruchomimy procedurę reklamacyjną i zlecimy do Ciebie wysyłkę nowego towaru. Niebawem odbierzemy od Ciebie uszkodzony towar.

### Zapamiętaj!

- Spisz protokół szkody, gdy przesyłka nosi zewnętrzne ślady zniszczenia lub po otwarciu okazało się, że zawartość jest zniszczona. Masz na to 7 dni od daty odbioru.
- Nie martw się, że podpisując protokół szkody z zastrzeżeniami i przyjmując do siebie towar zostaniesz z nim na zawsze.
- Prześlij do nas protokół szkody i zdjęcia przesyłki obrazujące zniszczenia, będziemy mogli natychmiast zlecić do Ciebie wysyłkę nowego towaru, a uszkodzony towar wkrótce odbierze od Ciebie kurier.

