



Reklamacja przesyłki kurierskiej

Uwaga!

Każda paczka jest solidnie i profesjonalnie zabezpieczona.

Firma kurierska odbierając paczkę od nadawcy poświadcza, że opakowanie jest w dobrym stanie- nieuszkodzone.

1. Przed odebraniem przesyłki należy bezwzględnie wizualnie sprawdzić stan paczki z zewnątrz.

(Folia, foliopak, taśmy firmowe z zewnątrz zabezpieczają przed ingerencją w przesyłkę i nie stanowią opakowania zewnętrznego produktów. Prosimy zwrócić uwagę na karton, czy nie ma np. na narożnikach **harmonijki**, czy nie został przedziurawiony, czy nie ma niepokojących wgłębień. W przypadku opakowania- tuby należy zwrócić uwagę na wszelkie zagięcia, wgłębienia, rozcięcia, ślady uderzeń, otarcia i inne uszkodzenia mogące sugerować uszkodzenie przesyłki. Najczęściej do uszkodzenia zawartości tuby dochodzi na skutek najechania wózkiem widłowym, co firmy kurierskie potrafią idealnie zamaskować poprzez wyprostowanie tuby.)

Jeśli opakowanie paczki jest uszkodzone prosimy odmówić przyjęcia paczki i poinformować o tym fakcie handlowca. Paczka zostanie zwrócona do sprzedawcy.

2. Po opłaceniu paczki (w przypadku przesyłek za pobraniem) i podpisaniu dokumentów, prosimy sprawdzić **w obecności kuriera** czy przesyłka (opakowanie i **wnętrze**) jest w nienaruszonym stanie.

Na spisanie protokołu szkody mają państwo **24 godziny od momentu doręczenia paczki przez kuriera.**

Protokół można spisać online: <https://protokol.dpd.com.pl/>

Brak wiążącego protokołu szkody (czyli spisanego przy odbiorze przesyłki, potwierdzonego przez świadka, jakim staje się pracownik firmy kurierskiej) może skutkować odrzuceniem zgłoszenia reklamacji uszkodzenia/ubytku w transporcie.

Każda paczka jest ubezpieczona, dlatego by odzyskać odszkodowanie za nią, potrzebny jest poprawnie spisany protokół szkody.

Następnie prosimy poinformować o zaistniałej sytuacji handlowca.

Powyższy punkt sporządzony został w oparciu o paragraf 21 Regulaminu DPD.

<https://www.dpd.com.pl/var/dpd/storage/original/application/787a78f706f5c18970b8f181b6bf294b.pdf>

Prosimy także o sprawdzenie, czy dostarczony towar jest zgodny z dokumentem sprzedaży.

W przypadku jakiegokolwiek niezgodności prosimy o kontakt z handlowcem.

3. W przypadku dokumentów papierowych, dokument sprzedaży (paragon, faktura) powinien znajdować się razem z listem przewozowym na zewnątrz przesyłki.

4. Telefon kontaktowy do **kuriera DPD**: 22 577 55 55