

Informacja

w sprawie postępowania, gdy kurier dostarczył uszkodzony lub niekompletny produkt

I. Widoczne uszkodzenie opakowania lub widoczne ślady otwierania

1. Nie podpisywać „Przesyłkę odebrano bez zastrzeżeń” lub tekst o podobnej treści na dokumencie dostarczenia
2. Spisać protokół przy kurierze (kurier posiada druki)
3. Zrobić zdjęcia uszkodzeń opakowania lub naruszeń zabezpieczeń
4. Otworzyć paczkę przy kurierze i sprawdzić zawartość paczki (porównać z Listą zapakowania) oraz stan wizualny jej zawartości
5. Sfotografować, jeżeli widoczne są ślady uszkodzeń urządzeń
6. Niezwłocznie sprawdzić, czy urządzenia działają prawidłowo
7. Niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7. dni od odebrania przesyłki pisemnie zgłosić przewoźnikowi (UPS, RABEN) zauważenie uszkodzeń oraz zażądać, aby ustalił stan przesyłki tj. spisał protokół
8. Złożyć reklamację u przewoźnika:
 - a/ Procedura reklamacyjna UPS
https://www.ups.com/media/news/pl/Procedura_Reklamacyjna.pdf
 - b/ Procedura reklamacyjna RABEN
<https://polska.raben-group.com/strefa-klienta-raben-logistics-polska/reklamacje-raben-logistics-polska/>

UWAGA!

Ze względu na obowiązujący 7. dniowy termin zgłoszenia żądania ustalenia stanu przesyłki, zalecamy, aby - działając z należytą starannością, a więc licząc się z możliwością wystąpienia szkód ukrytych - sprawdzić stan oraz kompletność zawartości przesyłki niezwłocznie po jej odebraniu.

II. Opakowanie nieuszkodzone i nie nosi śladów otwierania, a zawartość jest mechanicznie uszkodzona lub jej zawartość jest niezgodna z dostarczoną Listą zapakowania

1. Zrobić zdjęcia uszkodzeń
2. Niezwłocznie sprawdzić poprawność działania urządzeń
3. Niezwłocznie, nie później niż w ciągu 7. dni od odebrania przesyłki pisemnie zgłosić przewoźnikowi (UPS, RABEN) zauważenie uszkodzeń oraz zażądać, aby ustalił stan przesyłki tj. spisał protokół
4. Złożyć reklamację u przewoźnika:
 - a/ procedura reklamacyjna UPS
https://www.ups.com/media/news/pl/Procedura_Reklamacyjna.pdf
 - b/ procedura reklamacyjna RABEN
<https://polska.raben-group.com/strefa-klienta-raben-logistics-polska/reklamacje-raben-logistics-polska/>