

# INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA NA WYPADEK OTRZYMANIA USZKODZONEJ PRZESYŁKI

Szanowny Kliencie, poniżej znajdziesz instrukcję postępowania na wypadek otrzymania uszkodzonej przesyłki kurierskiej. Prosimy o zapoznanie się z nią, tak abyś w razie pojawienia się takiej sytuacji wiedział jak postąpić odpowiednio.

Oczywiście dokładamy wszelkich starań, aby wysyłany przez nas towar był odpowiednio zabezpieczony do transportu. Staramy się również odpowiednio dobierać takich przewoźników, którzy zapewniają wysoki poziom świadczonych usług. Niestety nadana do Państwa przesyłka czasem może ulec uszkodzeniu mechanicznemu w transporcie – poniżej przedstawiamy instrukcję postępowania na wypadek takiej właśnie sytuacji:

## NAJWAŻNIEJSZE KROKI:

1. Przy dostawie przesyłki **sprawdź czy opakowanie zewnętrzne nie nosi żadnych większych uszkodzeń** (dziur, wgnieceń, większych rozdarć).
2. Jeśli nie będziesz mógł osobiście odebrać przesyłki **poinformuj osobę odbierającą w Twoim imieniu o najważniejszych krokach przy odbiorze przesyłki**.
3. **Pamiętaj, aby sprawdzić towar przy kurierze**. W momencie jak otrzymasz przesyłkę od razu rozpakuj ją – kurier ma obowiązek poczekać, abyś mógł sprawdzić przesyłkę w obecności kuriera.
4. **Jeśli przesyłka nosi bardzo wyraźne, widoczne ślady uszkodzenia – po prostu odmów przyjęcia towaru i poinformuj nas o tym pod numerem telefonu: 505760597 / e-mail: sklep@itunarzedzia.pl**
5. Jeśli stwierdzisz uszkodzenie przesyłki **zażądaj od kuriera, którą ją dostarczył spisania PROTOKOŁU SZKODY**, jest to dokument wymagany przez firmy kurierskie do złożenia reklamacji.
6. **Zrób zdjęcia uszkodzenia przesyłki, opakowania itd.**
7. Pamiętaj, aby odpowiednio spisać PROTOKÓŁ SZKODY z kurierem, najważniejsze, aby zaznaczyć takie pozycje jak:
  - Uszkodzenie opakowania zewnętrznego / zawsze zaznaczamy TAK (chodzi nawet o najmniejsze rozdarcie, uszkodzenie, przetarcie itp.) zaznaczenie NIE spowoduje odrzucenie reklamacji przez firmę kurierską
  - Na pytanie: czy przesyłkę przyjęto bez zastrzeżeń zaznaczamy słowo NIE, gdyż słowo TAK spowoduje odrzucenie reklamacji przez firmę kurierską
  - **WAŻNE!** Protokół reklamacyjny powinien być spisany w dniu dostarczenia przesyłki !!!
8. Pamiętaj, że przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń i bez spisania z kurierem PROTOKOŁU SZKODY zamyka składającemu reklamację możliwość uzyskania odszkodowania za zniszczony towar.
9. Pamiętaj, że spisanie w sposób nieodpowiedni PROTOKOŁU SZKODY, może spowodować problemy w uzyskaniu odszkodowania za zniszczenie towaru, prosimy zatem postępować zgodnie z naszymi wskazówkami.