

INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

W obecnej sytuacji panującej pandemii kurierzy nie mają obowiązku spisania papierowej wersji protokołu szkody, wszelkie te czynności zostały przeniesione do internetu.

Jeżeli stwierdzono uszkodzenie zamówionego przez Państwa towaru należy wykonać dokumentację fotograficzną:

- 1) zdjęcie opakowania zewnętrznego- wszelkich rozdarć, wgnieceń, pęknięć
- 2) zdjęcie samego uszkodzenia wraz z zabezpieczeniem wewnątrz opakowania
- 3) zdjęcie listu przewozowego.
- 4) zdjęcie paragonu fiskalnego załączonego do przesyłki
(znajdować on się może wewnątrz kartonu, bądź pod listem przewozowym w specjalnej koszulce na dokumenty)

JEŻELI JUŻ PRZED ROZPAKOWANIEM PACZKI MOŻNA ROZPOZNAĆ CHARAKTERYSTYCZNY DŹWIĘK POTŁUCZONEGO SZKŁA WARTO TEŻ WYKONAĆ NAGRANIE WIDEO Z PROCESU ROZPAKOWANIA PRZESYŁKI

Następnie, jako, że po otrzymaniu przesyłki stają się Państwo prawnym właścicielem posiadanych przedmiotów należy wypełnić elektroniczny protokół szkody. W tym celu należy wejść na stronę operatora logistycznego, którym była wyślana paczka (w razie wątpliwości logo wraz z nazwą firmy przewozowej widnieje na liście przewozowym)

CMR | DHL PARCEL POLSKA | **DHL**

000000 Firma X S.A. 13-07-2017 14:40
 Nadawca FIRMA X S.A.
 UL. KRZYWA 56
 POLSKA

Adresat FIRMA Y ADAM ADAMSKI
 UL. PROSTA 61
 38-400 KROSNO
 POLSKA

EX1

1/1

Nr przesyłki 90000884456 Data: 13-07-2017

KR -> RK KR KRAKÓW 273CA

Dokumenty do załącz. GPS16APAO21_print 11 BLP

Zawartość: GPS16APAO21_print 11

USLUGI DODATKOWE

Fakty do załącz.

Opis

(DL) PL31008-00000001

(J) J000 003 0073737 000000006427

Odpowiednio dla każdej firmy poniżej linki do poszczególnych korporacji:

DPD- <https://protokol.dpd.com.pl/>

InPost- <https://inpost.pl/protokol>

DHL- <https://dhl24.com.pl/DHL2/reklamacje/nowa.html> – dla DHL należy wybrać kolejno: REKLAMACJA PRZESYŁKI -> PROTOKÓŁ SZKODY

Wypełniamy wszystkie pola własnymi danymi, numer przesyłki (widnieje na liście przewozowym), oraz pola odpowiadające uszkodzeniom wewnętrznym oraz zewnętrznym.

CMR	DHL PARCEL POLSKA	
1000000, Firma X S.A. 13-07-2017 14:43		
Wysłane FIRMA X S.A. (Polska) UL. KRZYWA 56 30-987 KRAKÓW Polska		
Odbiorca „FIRMA Y” ADAM ADAMSKI UL. PROSTA 61 38-400 KROSNO Polska		
		EX1
		1/1
Nr przesyłki: 90000884456		Data: 13-07-2017
KR -> RK KR KR		TRASA 273CA
Zawartość: GPS16APAG21.print.11		BLP
Uwagi		
		
GL: PL31008+00000081		
		
LJ1J000 003 0073737 000000008427		

W następnych krokach należy zamieścić do protokołu szkody wykonane wcześniej zdjęcia (UWAGA!! NIE ZAMIESZCZAJ ZDJĘCIA PARAGONU). Na podany przez Państwa adres mailowy przyjdzie gotowy wypełniony protokół szkody.

W następnym kroku reklamacyjnym należy otrzymany dokument wraz ze wszystkimi wykonanymi zdjęciami wysłać w wiadomości mailowej na adres: reklamacje@mchome.pl