

Szállításból eredő hibák, sérült csomagok kezelése

Mindig igyekszünk a tőlünk telhető legnagyobb gondossággal becsomagolni a kiszállításra kerülő, hibátlan termékeket, amelyek épségét ellenőrizzük közvetlen feladás előtt. Azonban a legnagyobb gondosság ellenére is előfordulhatnak szállításból eredő sérülések.

A szállítványozó cégek megnövekedett terheltsége miatt sajnos a szállításból eredő hibák és sérülések aránya megnőtt az elmúlt időszakban.

A szállítási hibák rendezését szeretnénk korrekt módon és gyorsan intézni, amihez az Ön segítsége feltétlenül szükséges.

Mi ilyenkor a teendő?

Amennyiben **a csomagon külsérelmi nyom látható** (pl. kiszakadt doboz), kérje a futártól kárjegyzőkönyv felvételét a csomag átvételénél és ellenőrizze a csomag tartalmát. Ha sérülést észlel, jegyzőkönyvben rögzítsék, hogy sérült a csomagolás és a tartalom is sérült és/vagy összetört, illetve Ön szerint hibás. Javasoljuk, hogy készítsen fotót a sérülésről.

Ez azért fontos, mert jegyzőkönyv hiányában Ön nehezebben tudja bizonyítani, hogy nem Önnél sérült meg a termék, azaz például nem Ön ejtette el véletlenül.

Ha úgy találja, hogy a számlán szereplő tételek nincsenek a csomagban erről is kérjen jegyzőkönyvet.

Mielőtt az átvételt igazoló dokumentumot aláírná kérjük, győződjön meg a szállítmány sértetlenségéről.

Amennyiben **a csomagon külsérelmi nyom nem található**, a csomag átvételét követően mindig azonnal ellenőrizze le a tartalmát és a benne lévő termékek sértetlenségét, lehetőség szerint két tanú jelenlétében. Bármilyen hiba vagy hiányosság észlelése esetén készítsen fotót a csomag tartalmáról és/vagy a sérülésről és a szállítólevélen rögzítse az észlelteket.

Fontos!

Értesítsen minket azonnal és küldje meg részünkre a kárjegyzőkönyv vagy a szállítólevél másolatát a hiba rögzítéssel és a készített fotókkal a következő elérhetőségre:

Menotti Ágnes: +36 29 557 761 e-mail: ame@bibus.hu

Ha nem így jár el, akkor nincs lehetőségünk jogosan a megfelelő helyen reklamálni. Sajnos számos esetben a sérülések jelzése jóval az után történik meg, hogy az árut átvették. Így a korrekt kárrendezést sem lehet intézni, illetve a javítás, pótlás sem történik az elvárható időn belül.

Együttműködésüket előre is köszönjük!

BIBUS Kft.