

## BEZPIECZNY ODBIÓR PRZESYŁKI

### PAMIĘTAJ:

! Masz obowiązek sprawdzić stan paczki w obecności firmy spedycyjnej !

! **Podpisując odbiór paczki bez zastrzeżeń wszelkie RYZYKO przechodzi na Ciebie !**

NA CO NALEŻY ZWRÓCIĆ UWAGĘ PODCZAS ODBIORU PRZESYŁKI:

### 1 SPRAWDŹ PACZKĘ

Prosimy o sprawdzenie stanu przesyłki w obecności kuriera. Sprawdź kompletność dostawy – przesyłki oklejone są etykietami zawierającymi oznaczenia (m. in. 1/1 lub 1/2, 2/2 itd.). Jeżeli zauważysz brak przesyłki koniecznie zgłoś to kierowcy i odnotuj braki na liście przewozowym.



Jeżeli istnieją jakiegokolwiek uszkodzenia opakowania (taśmy, folii, kartonu) nie podpisuj odbioru bez zastrzeżeń.

W przypadku stwierdzenia uszkodzeń prosimy odnotować to na liście przewozowym lub spisać protokół szkody (w formie papierowej lub elektronicznej) i zrobić zdjęcia.

Masz też prawo nie odebrać paczki w przypadku braku możliwości spisania protokołu.

### 2 SPISZ PROTOKÓŁ SZKODY

Spisz go koniecznie razem z kurierem **przy odbiorze przesyłki!**

W przypadku uszkodzenia opakowania zewnętrznego protokół elektroniczny MUSI być spisany w dniu doręczenia przesyłki.

Jeśli kurier nie ma wzoru wystarczy spisać go na zwykłej kartce uwzględniając:



- dane nadawcy
- dane odbiorcy
- datę dostawy
- numer przesyłki/paczki
- podpis kuriera
- podpis odbiorcy

Protokół szkody DPD dostępny jest u kuriera doręczającego przesyłkę lub w wersji elektronicznej na stronie internetowej przewoźnika: <https://protokol.dpd.com.pl/>

Wszystkie nasze przesyłki zawierają zabezpieczenia wewnętrzne (m. in. przekładki styropianowe, czy wypełniacze foliowe), dlatego w rubryce dotyczącej zabezpieczenia wewnętrznego należy zawsze zaznaczyć „TAK”.

Jeżeli uszkodzenie zauważone zostało **po pokwitowaniu odbioru przesyłki** należy zgłosić się do firmy kurierskiej (telefon znajduje się na liście przewozowym) i zażądać ponownego przyjazdu kuriera w celu spisania protokołu. Zachowaj kopię protokołu szkody.

### 3 ZGŁOŚ REKLAMACJĘ



Zgłoś do nas niezwłocznie reklamację (maksymalnie w ciągu **3 dni roboczych** od odebrania przesyłki).

Zgłoszenie prześlij na adres: [reklamacje.transportowe@vidis.pl](mailto:reklamacje.transportowe@vidis.pl) Dołącz do niego skan z protokołem szkody, zdjęcia oraz wszelkie informacje dotyczące doręczenia, które uznasz za istotne w sprawie.

### 4 JEŚLI MASZ PYTANIA - SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI



Jeśli masz problem z odbiorem i nie wiesz, jak postępować skontaktuj się z nami:

Dział reklamacji transportowych VIDIS SA: tel. 71 33 88 023

e-mail: [reklamacje.transportowe@vidis.pl](mailto:reklamacje.transportowe@vidis.pl)

Przykłady opisu uszkodzenia:

#### **Uszkodzenie opakowania, bez uszkodzenia towaru:**

„Opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone, przedziurawione. Zabezpieczenie wewnętrzne towaru uchroniło towar przed uszkodzeniem.”

#### **Uszkodzenie opakowania i towaru:**

„Opakowanie zewnętrzne uszkodzone, przedziurawione, rozerwane i wgniecione.

Uszkodzenie towaru pomimo stosowanych zabezpieczeń wewnętrznych. Na produkcie można zauważyć zarysowania oraz wgniecenia.”

#### **Szkoda całkowita:**

„Uszkodzone opakowanie zewnętrzne. Zniszczone zabezpieczenia wewnętrzne. Towar jest mocno uszkodzony, brakuje jego części.”