

## Obsługa kuriera

Kurier ma obowiązek dostarczyć przesyłkę do lokalu wskazanego w „Liście przewozowym” tylko do wagi 30 lub 31,5kg (w zależności od spedytora). W przypadku przesyłek przekraczających tę wagę, przesyłka zostanie dostarczona pod adres wskazany w „Liście przewozowym” i zestawiona z samochodu na poziom gruntu. W takim przypadku, musicie zapewnić sobie wniesienie przesyłki do swojego lokalu we własnym zakresie. Można poprosić kuriera o pomoc we wniesieniu, ale nie należy to do jego obowiązków. Zazwyczaj pomaga w takiej pomocy gratyfikacja czasu i wysiłku kuriera, ale to oczywiście zależy od jego dobrej woli, jak również „napięcia harmonogramu dostaw”.

Przesyłki paletowe są ZAWSZE traktowane jako ponad gabarytowe i nie podlegają wniesieniu przez kuriera, niezależnie czy jest to standardowa paleta, półpaleta czy zwykły stelaż wykonany pod przesyłkę.

Proszę na ten fakt szczególnie zwrócić uwagę przy okazji dostaw sprzętu wielkogabarytowego (chłodziarki, zamrażarki a w szczególności Side by Side), jak również sprzętu na paletach. Może zaistnieć sytuacja iż dostarczany sprzęt waży poniżej limitu kilogramów, ale ze względu na fakt iż został wysłany na palecie, również nie zostanie wniesiony. Ważna uwaga. Kurier nie jest zobowiązany do zabrania ze sobą palety, na której sprzęt został dostarczony. Ale często to robi, gdyż może ją potem sprzedać. Należy się jednak liczyć z tym że będziecie musieli „zutilizować” taką paletę we własnym zakresie.

Przesyłki o wadze do 30 lub 31,5 kg dostarczane są w następnym dniu roboczym liczonym od dnia nadania. Przesyłki paletowe mogą być dostarczone maksymalnie do 3 dni roboczych od dnia nadania (dotyczy to zwłaszcza mniejszych miejscowości) i spedytora (np. JAS-FBG jako drobnicowiec zazwyczaj dostarcza je w 48h).

Kurier dostarcza przesyłki przeważnie w godzinach 9-17. Nasz sklep nie ma wpływu na konkretną godzinę dostarczenia przesyłki. Kurier nie ma obowiązku kontaktować się z odbiorcą wcześniej w celu ustalenia godziny dostawy ale...., zazwyczaj to robi, głównie ze względu na własną wygodę aby nie tracić czasu i zastać odbiorcę w domu za pierwszym razem. Tak więc bardziej mu się opłaca wcześniej zadzwonić i umówić niż tego nie zrobić i jechać jeszcze raz. Ale nie jest to regułą.

W przypadku nieobecności w domu, kurier powinien zostawić awizo z informacją kiedy nastąpi kolejna próba dostarczenia przesyłki. Zazwyczaj następuje ona po jednym dniu przerwy, czyli np. gdy pierwsza próba miała miejsce w poniedziałek, to następna będzie miała miejsce w środę. Zwykle takich prób jest dwie a maksymalnie trzy (głównie do firm). Po nieudanych próbach dostarczenia przesyłki jest ona zazwyczaj przechowywana w magazynie spedytora jeszcze do 7 dni. W tym czasie można ją odebrać z magazynu ale już na własny koszt. Po tym czasie, przesyłka jest odsyłana do nadawcy. Opisane procedury są różne dla różnych spedytorów.

Po nadaniu przesyłki, informujemy Was o tym fakcie mejlowo, podając numer listu przewozowego, na podstawie którego możecie śledzić drogę przesyłki. Można też zadzwonić na infolinię spedytora i dowiedzieć się o planowaną godzinę dostawy.

*Zapraszamy na zakupy!  
Obsługa Sklepu NQ*