

## Uszkodzenia transportowe

Prosimy ZAWSZE w momencie odbioru przesyłki o sprawdzenie jej stanu i kompletności. Sprawdzenie powinno nastąpić w obecności kuriera a po stwierdzeniu uszkodzenia przesyłki/sprzętu lub wystąpienia braków należy niezwłocznie spisać „Protokół szkody”. Spisanie „Protokołu szkody” jest podstawą do reklamowania przesyłki u spedytora. Taki protokół każdy kurier musi mieć ze sobą i jest zobowiązany do jego spisania. Spisanie takiego protokołu to NIE jest dobra wola kuriera tylko jego OBOWIĄZEK. Gdyby z jakiegoś powodu nie można było spisać protokołu, należy fakt zaistnienia szkody zaznaczyć na liście przewozowym, fakturze czy choćby spisać na kartce i poprosić kuriera o potwierdzenie podpisem. Następnie należy umówić się z kurierem na spisanie właściwego już „Protokołu szkody”. Macie na to 7 dni od daty otrzymania przesyłki.

Niezależnie od firmy spedycyjnej, rozpakowanie i obejrzenie przesyłki możliwe jest zazwyczaj dopiero po pokwitowaniu jej odbioru, a w przypadku przesyłki pobraniowej, po uregulowaniu kwoty pobrania. Zależy to jednak od spedytora, gdyż np. DPD przy przesyłce pobraniowej pozwala na sprawdzenie jej przed zapłatą.

Jeżeli sprzęt jest uszkodzony lub posiada braki, po sporządzeniu „Protokołu szkody” można odmówić jego przyjęcia i kurier ma obowiązek zabrać go ze sobą. Jeżeli podpisujecie odbiór sprzętu nie sprawdzając zawartości, przyjmuje się iż potwierdzacie bez zastrzeżeń jego stan fizyczny jako nie uszkodzony.

Jeżeli jednakże przesyłka nie została otwarta od razu a okazało się iż wystąpiła szkoda/brak i „Protokół Szkody” nie został spisany od razu, należy NIEZWŁOZNIE zgłosić ten fakt na infolinię spedytora który wysła kuriera w celu spisania protokołu. Na zgłoszenie faktu uszkodzenia lub braków w przesyłce macie 7 dni od otrzymania przesyłki, ale najlepiej jest to zrobić niezwłocznie po jej otrzymaniu i stwierdzeniu uszkodzenia lub braku (w ciągu 1-2 dni).

Oczywiście każdy „Protokół szkody” musi być podpisany przez obie strony. Dobrze też jest wykonać kilka zdjęć uszkodzonego sprzętu jak również opakowania. Nie ma uniwersalnego druku „Protokołu szkody”, każdy ze spedytorów posiada własny wzór.

Po spisaniu „Protokołu szkody” i wypełnieniu „Zgłoszenia reklamacyjnego” (do pobrania z naszej strony), należy oba dokumenty (oraz ewentualne zdjęcia), przesłać do naszego sklepu, za pomocą poczty elektronicznej na adres: [reklamacje@novaquchnia.pl](mailto:reklamacje@novaquchnia.pl).

Z góry dziękujemy za zastosowanie powyższej procedury. Bardzo ułatwi nam to później reklamowanie przesyłki u spedytora.

*Zapraszamy na zakupy!  
Obsługa Sklepu NQ*