

## Tisztelt Partnerünk!

Ezennel szeretnénk újra emlékeztetni Önöket arra, hogy mindig alkalmazzák a következő eljárások egyikét **sérült, feltehetően sérült, azaz a szállítványozó cég által újracsomagolt, sérültnek, vagy hiányosnak tűnő áruk** átvétele esetén, hogy a logisztikai reklamációkat befogadhassuk és érdemben tudjuk a reklamációs vizsgálatot lefolytatni:

- 1. Átvétel esetén:** optimális esetben tételes áruátvétel, **ha erre nincs lehetőség**, - átvétel előtt a bármilyen alakú, formájú sérült részről, újracsomagolás esetén a teljes csomagról **fénykép készítése, a "sérült áruk átvételének nyilatkozatának"**, továbbá elengedhetetlen a **szállítványozó cég saját reklamációs jegyzőkönyvének kitöltése**.  
A szállítványozó cég sofőrjének kötelessége átnyújtani a saját reklamációs jegyzőkönyvét. Ha a jegyzőkönyv átadását a sofőr megtagadja az áruk átvételének felelőssége jegyzőkönyv hiányában a fogadó félre hárul át, mivel a szállítványozó céggel szemben nem tudunk fellépni. Következésképp nem tudjuk érdemben bevizsgálatni reklamációjukat, befogadni esetleges termékpótlásos, jóváírási igényüket.

### **Javaslatunk jegyzőkönyv átadásának sofőr általi megtagadása esetén:**

1. az áru azonnali visszautasítása (azonban újrarendelés esetén kérjük figyelembe venni az termék(ek) rendelkezésre állását (átfutási idejét), valamint az újabb 3-4 munkanapos szállítást), vagy
  2. az áruk befogadása oly módon, hogy látható helyen az átvételi dokumentumon, szállítólevélen feltüntetik, hogy "sérült volt". Elektronikus átvétel esetén az aláírásuk mellett tüntetik fel, hogy "sérült". Ha ez nem lehetséges, az áru átvételének azonnali visszautasítása.
- 2. Visszautasítás esetén:** amennyiben a sofőr együttműködő a szállítványozó cég saját reklamációs jegyzőkönyvének kitöltése, fénykép készítése a sérülésről.

Írásbeli reklamációval minden esetben éljenek felénk, megküldve a szállítványozó cég saját reklamációs jegyzőkönyvét a fényképekkel egyetemben, és a nyilatkozatot, hogy ügyfélszolgálatunk reagálni és cselekedni tudjon a reklamációjukra.

Jelen levelünkkel, szeretnénk megelőzni a fent írt dokumentumok (jegyzőkönyv, fényképek, nyilatkozat) hiányában beküldött reklamációk visszautasítását!

**FONTOS! - Amennyiben nem kerül kitöltésre a szállítványozó cég saját reklamációs jegyzőkönyve, a nyilatkozat és nem készül fénykép sem a csomag hibátlanul és sértetlenül átvettnek minősül!**

A reklamáció rugalmasabb és gyorsabb ügyintézéséhez együttműködésüket és megértésüket előre köszönjük!

**Kérjük, továbbítsa tájékoztató levelünket áruátvevő, raktáros kollégájának!**