



USZKODZONE PRZESYŁKI – czynności Klienta

W przypadku dostarczenia paczki przez kuriera, która ma uszkodzenia zewnętrznego opakowania (np. zgniecenie, rozdarcie, dziura, podejrzenie otwierania paczki) klient ma prawo odmówić przyjęcia paczki. W takim przypadku klient powinien:

1. Zrobić zdjęcia paczki z uszkodzeniami i oznaczeniami na paczce.
2. Zaznaczyć kurierowi że nie odbiera paczki z powodu zewnętrznych uszkodzeń.
3. Przestać zdjęcia i informację o odmowie odebrania przesyłki z powodu uszkodzenia paczki na email: reklamacje@gsmok.pl (podać numer zamówienia lub przesyłki)

W przypadku odebrania przesyłki z uszkodzonym opakowaniem Klient składa reklamacje z protokołem szkody bezpośrednio do firmy kurierskiej.

W takim przypadku **należy przy odbiorze w obecności Kuriera:**

1. Spisać protokół szkody
 - a)zaznaczyć w protokole min.:
 - data i godzina spisania protokołu
 - opis opakowania zewnętrznego i wewnętrznego (w przypadku uszkodzenia opak. zaznaczyć „TAK”)
 - czy na opakowaniu zew. były oznaczenia informujące np. nie rzucać, szkło
 - czy towar był zabezpieczony i jak wewnątrz opakowania
 - zaznaczyć uszkodzenia wewnętrznego opakowania
 - opisać uszkodzenia towaru
2. Zrobić zdjęcia opakowania zewnętrznego z uszkodzeniami
3. Zrobić zdjęcia wszelkim oznaczeniom na opakowaniu
4. Zrobić zdjęcia po otwarciu opakowania (jak były zabezpieczone produkty w opakowaniu)
5. Zrobić zdjęcia uszkodzeń produktów

W przypadku gdy klient odebrał przesyłkę bez zastrzeżeń co do uszkodzeń zewnętrznych paczki i po rozpakowaniu opakowania stwierdza uszkodzenia mechaniczne składa reklamacje z protokołem szkody bezpośrednio do firmy kurierskiej.

Obowiązkiem klienta jest:

1. Zgłosić się do firmy kurierskiej do 7-miu dni od odebrania paczki celem spisania protokołu szkody w obecności kuriera.
2. Spisać protokół szkody
 - a)zaznaczyć w protokole min.:
 - data i godzina spisania protokołu
 - opis opakowania zewnętrznego (w przypadku uszkodzenia opakowania zaznaczyć „TAK”)
 - czy na opakowaniu zew. były oznaczenia informujące np. nie rzucać, szkło
 - czy towar był zabezpieczony i jak wewnątrz opakowania
 - zaznaczyć uszkodzenia wewnętrznego opakowania
 - opisać uszkodzenia towaru
3. Zrobić zdjęcia opakowania zewnętrznego z uszkodzeniami
4. Zrobić zdjęcia wszelkim oznaczeniom na opakowaniu
5. Zrobić zdjęcia po otwarciu opakowania (jak były zabezpieczone produkty w opakowaniu)
6. Zrobić zdjęcia uszkodzeń produktów

7. Zawiadomić nadawcę na email: reklamacje@gsmok.pl (podać numer zamówienia lub przesyłki)

Klient może zgłosić reklamacje do firmy kurierskie za pośrednictwem nadawcy.

W taki przypadku klient powinien:

1. Przesłać na email: reklamacje@gsmok.pl zawiadomienie o szkodzie z numerem zamówienia lub przesyłki, sporządzoną dokumentacją fotograficzną i protokołem szkody (protokół spisany w obecności kuriera z firmy dostarczającej przesyłkę w czasie do 7-miu dni od odebrania paczki wg zasad jw.)
2. Przesłać uszkodzoną paczkę wraz z uszkodzonymi artykułami i oryginałem protokołu szkody
3. Zabezpieczyć przesyłkę nowym opakowaniem przed dodatkowymi uszkodzeniami na czas transportu.

Nadawca po otrzymaniu przesyłki składa reklamacje w firmie kurierskiej, czas rozpatrywania wynosi 30 dni od momentu złożenia reklamacji w firmie kurierskiej. Nadawca poinformuje klienta niezwłocznie po otrzymaniu decyzji o rozpatrzeniu reklamacji.