

Reklamacje transportowe

Do Magazynu iSource należy zgłosić nieprawidłowość wykonanej usługi dostawy w przypadku stwierdzenia n/w odchyień, jednocześnie zachowując ściśle określone warunki wszczęcia postępowania reklamacyjnego, oraz terminu zgłoszenia w zależności od charakteru reklamacji.

Adres mailowy do zgłoszenia reklamacji transportowych:
reklamacje.transportowe@isource.pl

Warunki i terminy zgłoszenia niezgodności w dostawie:

1.Przypadek stwierdzenia ubytków w przesyłce (paczka wskazuje na ingerencję osób postronnych):

- **Zaznaczyć w uwagach na liście przewozowym (liście kurierskiej) zastrzeżenia dotyczące stanu przesyłki – nie dopełnienie tego obowiązku wyklucza pozytywne rozpatrzenie reklamacji.**
- dokładnie sprawdzić stan opakowań i taśmy bezpieczeństwa, przy czym należy zwrócić szczególną uwagę czy na taśmie firmowej iSource nie została naklejona dodatkowo taśma bezbarwna, często tej samej długości i szerokości co taśma dystrybutora,
- wykonać dokumentację fotograficzną przesyłki,
- spisać z kurierem doręczającym protokół szkody przewoźnika,
- wpisać ewentualne uwagi dotyczące zabezpieczeń i stanu paczki,
- wyszczególnić brakujące artykuły,
- przesłać protokół szkody oraz zdjęcia na adres skrzynki reklamacyjnej podając w treści nr WZ-ki, FV i nr przesyłki, oraz opisując powód reklamacji

Uwaga: Brak asortymentu w dostawie należy zgłosić w terminie do **2 dni** roboczych liczonych od przyjęcia przesyłki.

Po otrzymaniu zgłoszenia i sprawdzeniu poprawności spisanego protokołu szkody faktura dotycząca dostawy zostanie skorygowana o brakujące pozycje.

2. Przypadek stwierdzenia fizycznego uszkodzenia przesyłki lub uszkodzenia produktów w paczce bez widocznych uszkodzeń zewnętrznych:

- **Zaznaczyć w uwagach na liście przewozowym (liście kurierskiej) fakt uszkodzenia lub podejrzenia szkody - nie dopełnienie tego obowiązku wyklucza pozytywne rozpatrzenie reklamacji**
- dokładnie sprawdzić w obecności kuriera zawartość przesyłki i stan doręczonych paczek,
- wykonać dokumentację fotograficzną przesyłki,
- wypełnić z kurierem protokół szkody,
- opisać z natury stan opakowania (wyszczególnić miejsca uszkodzenia kartonu),
- spisać uszkodzone produkty,
- przesłać protokół szkody oraz zdjęcia na adres skrzynki reklamacyjnej podając w treści nr WZ-ki, FV i nr przesyłki, oraz opisując powód reklamacji

Uwaga: Uszkodzenie mechaniczne towaru należy zgłosić do dostawcy w terminie do **2 dni** roboczych liczonych od daty przyjęcia przesyłki. Towar dotyczący szkody transportowej należy odesłać w terminie do **7 dni** roboczych liczonych od daty otrzymania akceptacji zwrotu.

Ponadto informujemy, iż przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń reklamacyjnych z tytułu doręczenia uszkodzonego towaru lub ubytku w zawartości – dotyczy przypadku doręczenia przesyłki wskazującej na ingerencję osób trzecich, jak również asortymentu, który został doręczony w opakowaniu noszącym ślady uszkodzenia w transporcie.

Po otrzymaniu zgłoszenia i sprawdzeniu poprawności spisanego protokołu szkody zostanie wysłana do Państwa drogą elektroniczną akceptacja zwrotu uszkodzonego towaru.

3. Przypadek stwierdzenia niezgodności w dostawie tj. m.in.:

- a. braku części paczek w przesyłce
- b. niezgodność asortymentu z dokumentem dostawy (faktura/WZ)
- c. brak towaru w przesyłce (nie wynikający z winy spedytora),
- d. niedostarczenie przesyłki przez spedytora

◦ **Zaznaczyć w uwagach na liście przewozowym (liście kurierskiej) zastrzeżenia dotyczące stanu przesyłki – nie dopełnienie tego obowiązku wyklucza pozytywne rozpatrzenie reklamacji.**

- wykonać dokumentację fotograficzną przesyłki (jeśli dotarła),
- spisać z kurierem doręczającym protokół różnic ew. braków w przesyłce,
- wpisać ewentualne uwagi dotyczące zabezpieczeń i stanu paczki,
- wyszczególnić brakujące lub zamienione artykuły,
- przesłać protokół na adres skrzynki reklamacyjnej podając w treści nr WZ-ki, FV i nr przesyłki, oraz opisując powód reklamacji

Uwaga: Braki lub niezgodność asortymentu w dostawie należy zgłosić w terminie do **2 dni** roboczych liczonych od przyjęcia przesyłki.