

**Firma kurierska podejmując przesyłkę poświadczają, że przesyłka jest nieuszkodzona i w takim stanie powinna dotrzeć do miejsca dostawy.**

**Odbiór przesyłki przez Klienta oznacza akceptację jej stanu. Bez protokołu szkody spisanego przy odbiorze nie ma możliwości późniejszego zgłoszenia reklamacji.**

**Co zrobić jeśli przesyłka dotrze uszkodzona?**

### **1. KROK 1 - USZKODZONE OPAKOWANIE:**

Przed podpisaniem odbioru przesyłki należy bezwzględnie wizualnie sprawdzić stan przesyłki z zewnątrz. Folia i taśmy z zewnątrz zabezpieczają przed ingerencją w przesyłkę i nie stanowią opakowania zewnętrznego produktów. Naklejki "**ostrożnie szkło**" informują o szczególnym traktowaniu przesyłki w transporcie. Prosimy zwrócić uwagę na karton, czy nie ma np. na narożnikach "harmonijki", czy nie został przedziurawiony, czy nie ma niepokojących wgłębień, czy np. sprzęt nie wydaje niepokojących odgłosów jak latające w środku odłamki.

Jeśli opakowanie przesyłki jest uszkodzone odbierający może:

- ODMÓWIĆ przyjęcia przesyłki z podaniem powodu po konsultacji z handlowcem.
- PRZYJĄĆ przesyłkę z adnotacją na liście przewozowym i dokumentacją fotograficzną uszkodzeń.

Uszkodzenia opakowania rzadko powodują uszkodzenia towarów wewnątrz. W przypadku odmowy przesyłka zostanie zwrócona do nadawcy jednak w przypadku niestusznego zwrotu kolejna dostawa będzie płatna. Po przyjęciu przesyłki należy przejść do punktu 2.

### **2. KROK 2 - USZKODZONE ELEMENTY WEWNĄTRZ OPAKOWANIA:**

Po odbiorze przesyłki i podpisaniu dokumentów prosimy otworzyć opakowania oraz sprawdzić w obecności kuriera czy przesyłka (elementy wewnątrz opakowania) są w nienaruszonym stanie. Szczególnie należy sprawdzać: falowniki, regulatory, parowniki i skraplacze urządzeń klimatyzacyjnych.

Jeśli po otwarciu przesyłki stwierdzono uszkodzenie produktów wewnątrz, należy bezwzględnie spisać PROTOKÓŁ SZKODY (odpowiednie formularze ma kurier). Jeśli kurier nie posiada protokołów należy zapisać uwagi na liście przewozowym (na kopii i oryginale, poświadczony przez obie strony - Klienta i kuriera) oraz wykonać dokumentację fotograficzną uszkodzonego produktu.

**BRAK PROTOKOŁU SZKODY UNIEMOZLIWI WYMIANĘ SPRZĘTU NA NOWY, A TAKŻE OTRZYMANIA ODSZKODOWANIA OD FIRMY UBEZPIECZENIOWEJ.**  
**PROTOKÓŁ SZKODY WRAZ ZE ZDJĘCIAMI NALEŻY PRZESŁAĆ NIEZWŁOCZNIE NIE PÓŹNIEJ NIŻ 2 DNI OD DOSTAWY.**

**Prosimy o powiadomienie handlowca o wszystkich przypadkach uszkodzeń, również w przypadku gdy towar nie zgadza się z zamówieniem.**

### **3. SPRZĘT MOŻE ZNAJDOWAĆ SIĘ W OPAKOWANIU ZASTĘPCZYM.**

Prosimy sprawdzić zawartość pudełek przed składaniem reklamacji.

### **4. DOKUMENT SPRZEDAŻY LUB WYDANIA**

Powinien znajdować się powinien razem z listem przewozowym na zewnątrz przesyłki.

### **5. TELEFON KONTAKTOWY**

tel: +4822 1004700 wew. 50 | fax: +4822 8578424 | e-mail: [biuro@hakom.pl](mailto:biuro@hakom.pl)