



Zakład Stolarki Budowlanej „CAL”
Z. Cywiński i wspólnicy spółka jawna
ul. Piaskowa 5, 16-400 Suwałki
tel. 87 563 11 55, fax 87 565 12 68, www.drzwi-cal.pl

PROCEDURA PRZYJĘCIA PRZESYŁKI KURIERSKIEJ  **SCHENKER**

KROK 1 AWIZO DOSTAWY NA EMAIL

- * 24 godziny przed dostawą odbiorca otrzymuje informacja na maila o planowanym terminie dostawy + numer listu przewozowego
- * możliwość śledzenia przesyłki on-line po numerze listu przewozowego wg instrukcji w mail'u

KROK 2 DOSTAWA TOWARU I ODBIÓR

- * podpisanie listu przewozowego
- * jeżeli opakowanie zewnętrzne nosi ślady uszkodzenia/naruszenia, kurier ma obowiązek poczekać do 15 minut w celu weryfikacji stanu przesyłki po transporcie
- * do listu przewozowego dołączona jest faktura lub potwierdzenie odbioru w zamkniętej kopercie
- * odbiór jakościowy przesyłki należy wykonać wg zdjęcia poniżej



UWAGA: NA ODWROTCIE PROCEDURA REKLAMOWANIA PRZESYŁKI



Zakład Stolarstwa Budowlanego „CAL”
Z. Cywiński i wspólnicy spółka jawna
ul. Piaskowa 5, 16-400 Suwałki
tel. 87 563 11 55, fax 87 565 12 68, www.drzwi-cal.pl

PROCEDURA REKLAMOWANIA PRZESYŁKI KURIERSKIEJ  **SCHENKER**

KROK 1 REKLAMACJA PRZESYŁKI USZKODZONEJ (przed podpisaniem listu przewozowego)

- * odmowa przyjęcia – przesyłka wraca do nadawcy – stosowną informację na liście przewozowym nanosi kurier
- * odmowę przyjęcia przesyłki zgłosić do CAL z podaniem nr zamówienia i/lub listu przewozowego (iwona@drzwi-cal.pl)

KROK 2 REKLAMACJA PRZESYŁKI USZKODZONEJ (po podpisaniu listu przewozowego)

- * spisanie z kurierem protokołu odchyień (PO) – kurier ma obowiązek posiadać odpowiedni formularz
- * protokół odchyień musi zawierać dokładny opis uszkodzeń/braków, czytelny podpis kuriera, oraz wypełnione wszystkie białe pola na formularzu
- * jeden egzemplarz protokołu odchyień kurier pozostawia u odbiorcy
- * przesyłka pozostaje u odbiorcy i należy złożyć reklamację w CAL dołączając kopię protokołu odchyień wraz z dokumentacją zdjęciową (serwis@drzwi-cal.pl)

Uwaga: brak protokołu odchyień = reklamacja niezasadna

KROK 3 REKLAMACJA PRZESYŁKI USZKODZONEJ (stwierdzone do 7 dni po dostawie)

- * skontaktować się z lokalnym oddziałem firmy kurierskiej i poprosić o przyjazd kuriera w celu spisania protokołu odchyień (PO)
- * jeden egzemplarz protokołu odchyień kurier pozostawia u odbiorcy
- * przesyłka pozostaje u odbiorcy i należy złożyć reklamację w CAL dołączając kopię protokołu odchyień wraz z dokumentacją zdjęciową (serwis@drzwi-cal.pl)

Uwaga: brak protokołu odchyień = reklamacja niezasadna