

obchodvlasta.cz

vše pro chovatele a zahrádkáře

NÁVOD Reklamace poškozeného balíku u České pošty - Balíkovna

1) Provedte ihned fotodokumentaci

- vnější obal zásilky (i pokud není poškozený)
- vnitřní výplně a balení
- detailní fotografie poškozeného zboží
- štítek s podacím číslem

2) Do kdy je nutné reklamaci podat?

Reklamace poškozeného obsahu převzaté zásilky musí být podána do 2 pracovních dnů od převzetí zásilky. Doporučuje se jít osobně na pobočku co nejdříve.

3) Na poště požadujte sepsání: „Zápisu o škodě“

Toto je povinný dokument. Bez něj pošta reklamaci neuzavře.

4) Co si vzít s sebou

- celou zásilku včetně obalu a výplní
- poškozené zboží
- fakturu nebo doklad o hodnotě
- občanský průkaz

5) Co uvést na přepážce

- balík byl převzat bez viditelných známek poškození
- po otevření bylo zjištěno poškození obsahu
- zboží bylo baleno správně a pečlivě
- žádáte o sepsání Zápisu o škodě a zahájení reklamačního řízení

6) Průběh vyřízení

Česká pošta provede šetření obvykle v rozmezí 15–30 dní. Následně vás vyrozumí o uznání nebo zamítnutí reklamace a o výši náhrady.

VZOROVÝ TEXT PRO REKLAMACI

Vážení,

dne _____ jsem převzal zásilku s podacím číslem _____, která zvenku nevykazovala žádné známky poškození. Po otevření zásilky jsem zjistil, že je uvnitř poškozený obsah, přestože bylo zboží pečlivě a správně zabaleno. Žádám o sepsání Zápisu o škodě a o zahájení reklamačního řízení z důvodu poškození obsahu během přepravy.

Přikládám:

- fotodokumentaci vnějšího obalu
- fotodokumentaci vnitřního balení
- fotodokumentaci poškozeného zboží
- doklad o ceně zboží

Zásilka byla převzata bez viditelného poškození obalu a k poškození muselo dojít během manipulace v přepravním procesu.

Děkuji za vyřízení reklamace dle Poštovních podmínek.

S pozdravem
