



STS-Berg Sp. z o.o.
ul. Jana Pawła II 26
33-300 Nowy Sącz, Polska
tel. +48/18 440 04 92
www.stsberg.pl

Informacja dotycząca odbioru przesyłek

Kurier odpowiada za przesyłkę do chwili podpisania przez Państwa dokumentów przewozowych.

Podpisanie listu przewozowego, równoznaczne jest z oświadczeniem o treści:

„**Potwierdzam odbiór przesyłki w stanie nieuszkodzonym**”, tak więc przed złożeniem podpisu proszę o dokonanie oględzin, czy przesyłka nie jest uszkodzona.

W przypadku uszkodzenia, niezbędnym dokumentem do roszczeń reklamacyjnych jest Protokół Szkody, który należy sporządzić według poniższych zasad.

Odbierać czy nie?

1. Gdy znacznemu uszkodzeniu uległ towar i opakowanie – zalecamy rezygnację z odbioru. W przypadku rezygnacji z odbioru należy:
 - a) nie podpisywać listów przewozowych;
 - b) nie odbierać przesyłki od kuriera;
 - c) skontaktować się z Działem Spedycji firmy STS Berg Sp. z o.o.
nszmagazyn@stsberg.pl tel.18 4400492
2. Gdy uszkodzeniu uległo tylko opakowanie – zalecamy odbiór wraz ze spisaniem Protokołu Szkody. W sytuacji widocznych śladów uszkodzenia opakowania, a gdy nie można jednoznacznie stwierdzić czy towar wewnątrz opakowania jest uszkodzony należy:
 - a) spisać Protokół Szkody. Kurierzy mają obowiązek posiadania formularza. W razie jego braku prosimy spisać na kartce papieru krótką informację zawierającą szczegóły dotyczące uszkodzeń. Proszę pamiętać, żeby kurier podpisał ten dokument. Protokół Szkody jest podstawą do roszczenia praw reklamacyjnych. W protokole szkody należy umieścić wszystkie informacje o zabezpieczeniach, które zawsze są stosowane w trakcie pakowania przesyłek przez pracowników STS-Berg (folia, karton, taśma, przekładki, wypełnienie) – brak tych informacji skutkuje nieuznaniem reklamacji – oraz informacji, co zostało uszkodzone;
 - b) często Protokół Szkody wypełnia kurier, w takim przypadku przed podpisaniem go, prosimy o zweryfikowanie treści druku czy jest on wypełniony zgodnie z prawdą, w szczególności zaznaczenie pola „Brak uszkodzeń zewnętrznych” jest niezgodne z prawdą a skutkuje nieuznaniem reklamacji;
 - c) należy wykonać kopię Protokołu Szkody potwierdzoną czytelnym podpisem kuriera. Oryginał Protokołu Szkody zabiera kurier i przekazuje do działu reklamacji firmy transportowej;
 - d) jeżeli stwierdzą Państwo po rozpakowaniu i dokładnym obejrzeniu, że towar jest uszkodzony prosimy o niezwłoczny kontakt z Działem Spedycji firmy STS Berg sp. z o.o.
 - e) zawsze w przypadku uszkodzeń powinny zostać wykonane zdjęcia obrazujące uszkodzenia opakowania oraz uszkodzenia towaru.
3. W przypadku braku uszkodzeń a stwierdzenia niezgodności ilościowych w przesyłce, należy **niezwłocznie** zgłosić ten fakt do działu Spedycji Firmy STS-Berg Sp. z o.o. Przesyłki są pakowane pod nadzorem kamer, co umożliwia zweryfikowanie zasadności reklamacji, jednak po upływie określonego czasu od otrzymania przesyłki nie ma możliwości sprawdzenia słuszności reklamacji, co skutkuje jej nieuznaniem.