

Manuál pro zákazníky

**DPD CZ, Direct Parcel Distribution CZ s. r. o. je zasilatelská společnost
převážující zboží spol. DSI Czech s.r.o. , v rámci CZ , z CZ do SK a z SK do CZ**

Postup v případě doručení poškozené zásilky příjemcovi-zákazníkovi

- V případě zjevného poškození zásilky musí příjemce zboží vyznačit poškození při přebírání zásilky od kurýra DPD CZ s.r.o., na soupisku doručovaných zásilek a následně neprodleně informovat dodavatele zboží DSI Czech s.r.o., dpd@dsicz.cz
- vyznačit poškození zásilky znamená vepsat do soupisky kurýra - přijaté s výhradou
- V případě skrytého poškození zásilky musí příjemce zboží oznámit tuto skutečnost dodavateli zboží DSI Czech s.r.o., ihned po tomto zjištění
- Termín nahlášení reklamací ať už se jedná o zjevné nebo skryté poškození zboží je možné nahlásit dodavateli zboží nejpozději do 2 pracovních dnů od doručení zásilky dpd@dsicz.cz
- Dodavatel zboží DSI Czech s.r.o., zajistí u přepravce sepsání Zápisu o škodě s příjemcem poškozené zásilky
- Příjemce musí ponechat doručenu zásilku v původním doručném stavu tedy i s přepravním obalem / kartonová krabice, strečová fólie, manipulační pásy / a musí ponechat i výplň zásilky, které jsou velmi důležité při posuzování reklamace
- Příjemce nesmí s poškozenou zásilkou manipulovat ani ji přemísťovat na jiné místo
- V případě možnosti příjemce vyhotoví fotodokumentaci a odešle ji s ostatními informacemi dodavateli zboží na dpd@dsicz.cz
- Dodavatel zboží požádá příjemce - zákazníka o součinnost při sepsání **Zápisu o škodě** kde se uvedou všechny potřebné a důležité údaje o doručené poškozené zásilce
- Dodavatel zboží bude zákazníka - příjemce poškozené zásilky co nejdříve informovat o způsobu vyřízení reklamace

Kontakty :

Tel.: +420 225 386 130 , MT: +420 724 417 090, p. Petrásková

