Instrukcja postępowania w przypadku otrzymania paczek z firmy AW-Narzędzia. Procedura dokumentacji uszkodzeń.

1. **Sprawdź stan i ilość paczek. Paczki nie powinny posiadać żadnych uszkodzeń (zagnieceń, dziur, zamoczeń i ubytków zawartości).**
   Podczas odbioru przesyłki od kuriera, dokładnie sprawdź stan opakowania zewnętrznego. Jeśli zauważysz **wyraźne ślady uszkodzeń** (np. zgniecenia, rozdarcia, dziury, wgniecenia), **niezwłocznie otwórz paczkę w obecności kuriera** i sprawdź stan jej zawartości.
2. **Sporządzenie protokołu szkody**
   W przypadku stwierdzenia uszkodzenia zawartości paczki, **zażądaj od kuriera spisania protokołu szkody**. Jest to kluczowy dokument wymagany do złożenia reklamacji u przewoźnika. Upewnij się, że protokół zawiera:
   - **Datę i godzinę doręczenia**
   - **Szczegółowy opis uszkodzeń** towaru oraz opakowania
   - **Informacje o zabezpieczeniach wewnętrznych** zastosowanych w paczce
   - **Nr listu przewozowego**
   - **Nr faktury**
   - **Nazwę firmy kurierskiej.**
3. **Dokumentacja fotograficzna**
   Wykonaj zdjęcia przedstawiające:
   - **Uszkodzenia opakowania wewnątrz**
   - **Zabezpieczenia wewnętrzne**
   - **Uszkodzenia zawartości paczki**
4. **Procedury poszczególnych przewoźników i linki do protokołów szkody**
   Poniżej przedstawiamy procedury spisywania protokołu szkody dla wybranych przewoźników wraz z linkami do zgłoszenia online:
   - **DPD**:
     - Protokół szkody można wypełnić online: https://protokol.dpd.com.pl/
   - **DHL**:
     - Zgłoszenie szkody dostępne online: https://dhl24.com.pl/pl/claim/disposition/create.html
   - **GLS**:
     - Reklamacje można zgłaszać pod adresem: https://gls-group.com/PL/pl/reklamacje-konsumenckie/
   - **Orlen Paczka**:
     - Formularz reklamacyjny dostępny tutaj: https://www.orlenpaczka.pl/reklamacje
   - **InPost**:
     - Elektroniczny protokół szkody można wypełnić online: https://inpost.pl/protokol

- **Geodis**:
  - Formularz protokołu szkody do pobrania: https://aw-narzedzia.pl/wp-content/uploads/Protokoly-kurierskie/GEODIS_protokol-szkody.pdf

2. **Zgłoszenie reklamacji**
   Po spisaniu protokołu szkody, **niezwłocznie skontaktuj się z nadawcą** przesyłki lub bezpośrednio z przewoźnikiem w celu złożenia reklamacji. Do zgłoszenia dołącz:
   - **Protokół szkody**
   - **Dokumentację fotograficzną**
   - **Inne wymagane dokumenty**, fakturę vat.

W przypadku zostawienia uszkodzonej paczki przez kuriera podczas nieobecności klienta lub odmowy spisania protokołu szkody należy sporządzić dokumentację fotograficzną, ustalić nr faktury i wszystkie dane wysłać pod adres reklamacje@aw-narzedzia.com.pl

3. **Przykładowe uszkodzenia kwalifikujące do spisania protokołu szkody**
   Poniżej znajduje się zdjęcie ukazujące uszkodzenia paczki, które należy zgłosić i udokumentować:

25.03.2025