



In time with business.

Procedury zgłoszenia uszkodzenia przy doręczeniu paczek w serwisie międzynarodowym w poszczególnych krajach sieci DPD.

Niemcy

- informację należy niezwłocznie powiadomić DPD o zaistniałej sytuacji pod nr +49 01806 373 200
- „Please report this as quickly as possible to our central, Germany-wide customer service on 01806 373 200 (Calls cost 0.20 € from German land lines, max. 0.60 € from German mobile networks).”

Francja:

- Odbiorca może odmówić przyjęcia uszkodzonej przesyłki lub też przyjąć ją zaznaczając na potwierdzeniu doręczenia, że paczka została naruszona.

Węgry:

- W przypadku gdy odbiorca stwierdzi uszkodzenie przesyłki powinien poinformować o tym kuriera, a ten powinien spisać protokół szkody

Holandia

- Jeśli przesyłka została uszkodzona podczas dostawy należy to zgłosić do DPD w ciągu 7 dni roboczych od dnia dostawy.
- Jeśli przesyłka zostanie uszkodzona lub zgubiona można złożyć reklamację, która powinna zawierać imię i nazwisko, nr przesyłki, fakturę dot. zamówienia, zdjęcia szkody, dowód dostawy, datę doręczenia, wagę i spis zawartości.
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Belgia

- Jeśli przesyłka została uszkodzona podczas dostawy, a uszkodzenie nie jest widoczne należy to zgłosić pisemnie do DPD w ciągu 7 dni roboczych od dnia dostawy (dzień dostawy jest liczony jako 1.)
- Jeśli uszkodzenie jest widoczne w momencie dostawy odbiorca powinien zaznaczyć to na potwierdzeniu odbioru paczki Następnie nadawca powinien złożyć reklamację zachowując 7 dniowy termin zgłoszenia
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Bułgaria

- W przypadku uszkodzeniu paczki należy jak najszybciej powiadomić oddział. Proszę zatrzymać paczkę w oryginalnym opakowaniu z nienaruszoną zawartością i wszystkimi towarzyszącymi dokumentami.

Chorwacja

- W przypadku uszkodzenia paczki odbiorca lub nadawca powinien zgłosić skargę w momencie doręczenia paczki lub do końca dnia w którym paczka została doręczona. Jeśli takie powiadomienie nie zostanie złożone uznaje się, że paczkę doręczono jako nieuszkodzoną i bez ubytków.
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Czechy

- Podczas doręczenia powinien być spisany protokół szkody, który nie jest uznawany za złożoną reklamację.
- Reklamacje należy złożyć w terminie nie dłuższym niż 10 dni po doręczeniu paczki.
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Dania

- Jeśli uszkodzenie jest widoczne musi zostać to zgłoszone podczas doręczenia w formie raportu .
- Jeśli uszkodzenie jest niewidoczne płatnik powinien złożyć raport do DPD nie później niż 7 dni po doręczeniu. Proszę zatrzymać paczkę pod adresem doręczenia w oryginalnym opakowaniu z nienaruszoną zawartością i wszystkimi towarzyszącymi dokumentami.
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Estonia

- Szkody związane z udostępnienia uszkodzeniem, zaginięciem przesyłki powinny być złożone pisemnie do DPD w ciągu 3 dni roboczych od dnia otrzymania przesyłki lub po upływie terminu otrzymania przesyłki
- W przypadku widocznego uszkodzenia, ubytku nadawca, odbiorą ma obowiązek poinformować DPD podczas doręczenia przesyłki. W innym przypadku uznaje się że odbiorca odebrał paczkę w nienaruszonym stanie.
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Finlandia

- Reklamacja może być rozpatrzona na podstawie rzeczywistych zdjęć przesyłki uwzględniających opakowanie oraz zawartość paczki. Odbiorca ma obowiązek udostępnienia paczki DPD w miejscu jej doręczenia w celu weryfikacji szkody
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Irlandia

- Należy pisemnie poinformować DPD o zaistniałej szkodzie nie później niż 7 dni po zakończeniu tranzytu lub 7 dni od daty planowanego doręczenia paczki.
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Litwa

- Roszczenie związane z utratą lub uszkodzeniem paczki klient może złożyć nie później niż 7 dni od daty doręczenia przesyłki
- Kiedy odbiorca stwierdzi uszkodzenie w momencie doręczenia paczki wtedy należy spisać protokół szkody. Spisanie protokołu nie jest jednoznaczny ze złożeniem reklamacji
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.
- Należy również przygotować fotografie uszkodzonej przesyłki
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Łotwa

- Reklamację należy złożyć pisemnie w ciągu 7 dni roboczych po otrzymaniu przesyłki
- Podczas doręczenia przesyłki należy zaznaczyć, że przesyłka nosi znamiona uszkodzenia
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Hiszpania

- Klient może złożyć reklamację telefonicznie, mailowo lub zaznaczając uszkodzenie na POD w ciągu jednego tygodnia od doręczenia paczki
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Rumunia

- Jeśli podczas doręczenia paczki odbiorca zauważy uszkodzenie należy spisać protokół szkody
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.
- Wnioski reklamacyjne można składać pocztą z potwierdzeniem dostawy, w siedzibie firmy lub faxem lub mailowo
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Słowenia

- Reklamację dotyczącą uszkodzeń/braków należy złożyć w dniu dostawy lub w ciągu 30 dni od dostawy
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Słowacja

- Podczas doręczenia powinien być spisany protokół szkody, który nie jest uznawany za złożoną reklamację.
- W przypadku ukrytej szkody odbiorca jest zobowiązany powiadomić DPD o szkodach nie później niż po 3 dniach od doręczenia paczki i odbiorca ma obowiązek udostępnienia paczki DPD w miejscu jej doręczenia w celu weryfikacji szkody
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Wielka Brytania

- Klient ma obowiązek poinformowania DPD o udostępnienia lub uszkodzeniu paczki do 14 dni od dnia wysyłki i przedłożeniu pisemnej reklamacji w ciągu 28 dni od daty wysyłki
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Włochy

- Podczas doręczenia paczki należy zaznaczyć, że doręczana przesyłka nosi ślady uszkodzenia
- DPD może również oczekiwać przedstawienia zdjęć przesyłki
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Austria :

- Odbiorca musi poinformować kuriera w czasie doręczenia paczki o widocznych uszkodzeniach.

Portugalia

- Odbiorca może zaznaczyć na potwierdzeniu doręczenia, że przesyłka została uszkodzona w innym przypadku będzie musiał udowodnić że uszkodzenie zostało spowodowane w transporcie
- DPD ma prawo poprosić o udostępnienie dodatkowych dokumentów związanych z paczką a nadawca ma obowiązek udostępnienia ich.

Poniżej dosyłam również link pod którym można namierzyć dane kontaktowe oddziału DPD doręczającego daną przesyłkę zagraniczną.

http://www.dpd.com/de_en/home/shipping/shipping_methods2/depot2