

Postupak sa oštećenim pošiljkama

1. Konstatacija - prijava oštećenja







Ukoliko dođe do oštećenja ili uništenja pošiljke pošiljalac/primalac je dužan da u roku od 24h od trenutka isporuke prijavi oštećenje (uputi reklamaciju) sektoru za rešavanje odštetnih zahteva na e-mail adresu ostecenja@dexpress.rs.

Nakon prijave u predviđenom roku sektor za rešavanje odštetnih zahteva kreiraće nalog za preuzimanje oštećenja sa adrese isporuke radi sačinjavanja komisijskog zapisnika o oštećenju pošiljke.

Ukoliko se oštećenje konstatuje u magacinskom prostoru kompanije tj. ukoliko do oštećenja dođe u toku transporta sektor za rešavanje odštetnih zahteva će po sačinjavanju komisijskog zapisnika o oštećenju pošiljke obavestiti nalogodavca tj. pošiljaoca o nastalom oštećenju i daljem toku reklamacije.

2. Pakovanje pošiljaka

D Express - UPUTSTVO ZA PAKOVANJE POŠILJAKA	
ADEKVATNO PAKOVANJE	NEADEKVATNO PAKOVANJE
 <p>Koristiti nove čvrste kutije</p>	 <p>Ne koristiti stare oštećene kutije</p>
 <p>Kutiju je potrebno zalepiti širokom trakom</p>	 <p>Lomljive pošiljke ne smeju se slati bez adekvatnog pakovanja</p>

 <p>Sadržaj dodatno osigurati i popuniti kako se ne bi pomerao unutar kutije</p>	 <p>Veličina kutije mora odgovarati sadržaju ili je istu potrebno dodatno ispuniti</p>
 <p>Na kutiji je potrebno da stoji samo jedna adresnica</p>	 <p>Sa kutije je potrebno skinuti sve stare nalepnice i adresnice</p>
 <p>Za postere je potrebno koristiti tube</p>	 <p>Nije dozvoljeno vezivanje više kutija u jedan paket</p>

Pošiljalac je odgovoran da pakovanje pošiljke prilagodi prirodi, sadržini, masi, gabaritu i obliku predmeta u pošiljci. Pošiljalac je dužan da robu spakuje u adekvatnu ambalažu za transport. Pod adekvatnom ambalažom podrazumevamo da sva roba bude spakovana u kartonske kutije istih ili sličnih dimenzija kao sadržaj paketa. Treba izbegavati pakovanje pošiljaka u kese, džakove ili zavijanje u papir jer ta ambalaža ne obezbeđuje sadržaj paketa od spoljašnjih uticaja. Ukoliko čvrstina spoljašnjeg pakovanja (kutija, džak...) ne odgovara težini paketa potrebno je ojačati ga streč folijom ili dodato ga oblepiti trakom. Zabranjeno je spajanje više zasebnih paketa.

3. Osiguranje pošiljaka u transportu

Sve pošiljke sa naznačenom vrednošću podležu osiguranju i kao takve se uzimaju u obzir za nadoknadu štete. Svaka pošiljka koja nema naznačenu vrednost se procesuirala kao obična registrovana pošiljka. Naknadu štete "D Express" vrši za sve vrednosne i otkupne pošiljke u visini označene vrednosti nezavisno od uzroka štete.



4. Potrebna dokumentacija za nadoknadu štete:

Ukoliko se reklamacija uvažava klijent će biti obavešten o potrebnoj dokumentaciji za nadoknadu štete:

- zahtev za nadoknadu štete na Vašem memorandumu u formi jedne rečenice (Molimo Vas da nam nadoknadite štetu nastalu u transportu po kodu pošiljke _____ u iznosu od _____);
- otpremnica koja je pratila pošiljku (dokaz o vrednosti robe);
- finansijsko zaduženje / račun ka YU PD Express-u za oštećenje u pošiljci iz naslova (po novom Zakonu, član 29. Zakona o trgovini (Sl glasnik, br.52/2019. od 22.07.2019.), je određeno da na dokumentu koji prati robu mora da stoji i matični broj prodavca, kupca i prevoznika ukoliko to nisu dobavljač ili kupac.)
- overenu kopiju zapisnika o oštećenju pošiljke od strane pošiljaoca