

Reklamáció benyújtási határidők:

A szállítás során felmerülő kárigények benyújtására eltérő határidők állnak rendelkezésre belföldi, illetve nemzetközi csomagok esetén:

Belföldi szállítás során:

- A csomagon *külsérelmi nyom látható: azonnal* az átvételkor jelezni kell a címzettnek, a futárnak pedig a kézbesítési igazoláson a sérülés tényét rögzíteni kell
- *Nincs külsérelmi nyom* a küldeményen: *3 munkanapon belül* be kell jelenteni a sérülést (bejelentéshez szükséges: fénykép a sérült termékről, külső csomagolásról, belső áruvédelemről, sérülés értékének meghatározása beszerzési vagy kereskedelmi számlával igazolva)
- *Időgarantált szolgáltatás* esetén: a kártérítési igényt a küldemény átvételétől számított *3 munkanapon belül* írásban kell jelezni
- Csomag *elvesztése vagy megsemmisülése* esetén: kártérítési igényt a jogosult (utánvétes csomag esetén kizárólag a feladó) a küldemény feladásától számított *15. naptól kezdődően 6 hónapos* jogvesztő határidőn belül írásban tehet meg

Nemzetközi szállítás során:

- A csomagon *külsérelmi nyom látható: azonnal* az átvételkor jelezni kell a címzettnek, a futárnak pedig a kézbesítési igazoláson a sérülés tényét rögzíteni kell
- *Nincs külsérelmi nyom* a küldeményen: *7 munkanapon belül* be kell jelenteni a kártérítési igényt, valamint *21 napon* belül minden szükséges információt rendelkezésre kell bocsájtani (fénykép a sérült termékről, külső csomagolásról, belső áruvédelemről, sérülés értékének meghatározása beszerzési vagy kereskedelmi számlával igazolva)
- Csomag *elvesztése vagy megsemmisülése* esetén: kártérítési igényt a feladástól számított *21 napon* belül jelezni kell

Honlapunkon kialakítottunk egy reklamáció bejelentő felületet, amely pontosítja a kivizsgáláshoz szükséges adatok megadását, feltöltését. Elérhetősége: <https://www.dpd.com/hu/hu/kapcsolat/>

- A bejelentéshez tartozó legfontosabb elemek: *fénykép a sérült termék(ek)ről, külső csomagolásról, belső áruvédelemről, sérülés értékének meghatározása beszerzési vagy kereskedelmi számlával igazolva*

A beküldött és feltöltött adatok, információk alapján a reklamációs ügyintézők megkezdik a kivizsgálást és a folyamat végén visszajelzést adnak az ügyfélnek döntésünkről.