

Podávanie reklamácií/st'ážností

TNT Express prepraví týždenne na celom svete 4,4 milióna zásielok. Hoci percentuálny počet reklamovaných zásielok sa neustále znižuje nie je možné ich výskyt úplne vylúčiť. Snahou TNT je však vyjsť v ústrety zákazníkovi a prípadnú reklamáciu/st'ážnosť vyriešiť čo najskôr, bez akýchkoľvek komplikácií a zbytočných priet'ahov. V tomto zmysle sme spracovali nasledovný text, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie a kroky nevyhnutné k správne podaniu reklamácie/st'ážnosti v TNT Express na Slovensku. S cieľom skrátiť a zjednodušiť doterajší reklamačný proces sme pre Vás ďalej vytvorili štandardizovaný Reklamačný formulár TNT, ktorý stačí v prípade výskytu reklamačnej udalosti vyplniť a zaslať poštou na našu adresu alebo e-mailom na adresu claims.sk@tnt.com.

Dôležité informácie

Lehoty podávania reklamácií/st'ážností

Pri každom type reklamácie/st'ážnosti, je povinnosťou klienta podať reklamáciu písomne v lehote 21 dní odo dňa doručenia zásielky alebo dňa kedy mala byť zásielka doručená. Táto povinnosť neplatí pri opravách colného dlhu, kde sa maximálna lehota stanovuje zákonom, pričom dĺžka obdobia je závislá od danej opravy colného vyhlásenia.

K jednotlivým typom reklamácie/st'ážnosti je potrebné poskytnúť nasledujúce dokumenty/informácie:

na faktúre je nesprávna cena

- k reklamácií pripojte kópiu faktúry a prepravného listu ak je k dispozícii

na faktúre sú nesprávne údaje

- v st'ážnosti uvedte správne údaje, ktoré majú byť uvedené na faktúre

platca prepravy je môj obchodný partner

- k st'ážnosti je potrebné pripojiť písomnú akceptáciu nákladov od Vášho obchodného partnera, ktorému budú tieto náklady prefakturované

poškodenie zásielky / strata zásielka

- kópiu prepravného listu TNT
- kópiu faktúry k poškodenému/stratenému tovaru (zásielke)
- dokladovanie poškodenia (napr. fotografia)
- hmotnosť poškodeného, strateného tovaru

neskoro doručená zásielka

- kópiu prepravného listu

výška colného dlhu na Jednotnom colnom doklade je nesprávna

- žiadosť o opravu colného dlhu
- v prípade zmeny faktúry – originál novej faktúry
- dobropis k pôvodnej faktúre
- kópiu výpisu z obchodného registra
- kópiu karty „Osvedčenie o registrácii pre daň z pridanej hodnoty“
- v prípade zníženia colného dlhu kolok v hodnote 500,-Sk
- prípadne ďalšie nevyhnutné podklady

údaje na Jednotnom colnom doklade sú nesprávne

- žiadosť o opravu colného vyhlásenia
- kópiu výpisu z obchodného registra
- kópiu karty „Osvedčenie o registrácii pre daň z pridanej hodnoty“

Kompenzácia

Klient má nárok na kompenzáciu v prípade straty, alebo poškodenia spôsobeného spoločnosťou TNT Express pri preprave. Kompenzácia je vyplácaná v súlade s prepravnými podmienkami a medzinárodnými dohovormi klientovi priamo na účet.