

Manuál pro převzetí zásilky a reklamaci poškozeného zboží

1. Převzetí zásilky

Při převzetí od přepravce je nutné ihned **zkontrolovat počet a stav balíků/palety**. Pokud zjistíte jakékoliv poškození, postupujte následovně:

- **Zapište poznámku do přepravního listu** („poškozen obal“, „roztrženo – podezření na úbytek“).
- **Požadujte sepsání „Zápisu o škodě z dopravy“**, pokud zásilka vykazuje vady, jako:
 - poškozený nebo roztržený obal/páska,
 - viditelná deformace balíku či palety,
 - části zboží trčí ven nebo se vysypávají,
 - známky nesprávné manipulace (např. rozmočený obal, zvuky rozbitých věcí, deformované tyče).

2. Fotodokumentace poškození

Pokud je zásilka poškozená, proveďte **podrobnou fotodokumentaci**:

- Před rozbalením (ze všech stran).
- Přepravní štítek.
- Vnitřní uspořádání a výplň balíku.
- Detail poškození obalu a zboží.

3. Reklamáce přepravy

Vypracujte „Zápis o škodě – reklamáce dopravy“, který musí obsahovat:

- Číslo balíku, datum přijetí, popis stavu zásilky při převzetí.
- Číslo faktury vztahující se k zásilce.
- Poznámku o poškození zapsanou v přepravním listu.
- Jméno řidiče, SPZ auta, kontakty na svědky.
- Seznam chybějícího nebo poškozeného zboží.
- Fotodokumentaci zásilky, přepravního štítku a detailů poškození.

Neprodleně prosím odešlete zápis na e-mail satos@satos.cz.

4. Kompenzace škody

Pokud je příkazcem dopravy firma **SATOS Prostějov a. s.**, při včasné a úplné hlášení škody je možné **okamžité odškodnění**, buď:

- novou dodávkou zboží, nebo
- dobropisem, bez ohledu na průběh reklamace u přepravce.

5. Důležité upozornění

Pokud poškozenou/neúplnou zásilku:

- převezmete bez námitek,
- rozbalíte bez zápisu a fotodokumentace,
- opožděně reklamujete,

výrazně se snižuje nebo znemožňuje úspěšná reklamace vůči přepravci!

6. Standardy expedice SATOS Prostějov a. s.

SATOS Prostějov a. s. odesílá zboží vždy:

- v pevném a kompaktním obalu,
- s důkladným vyplněním vnitřního prostoru,
- s označením „křehké“ u citlivého zboží,
- s ochrannou páskou s firemním logem.

Ve faktuře je uvedené kompletní zboží, expedované v jednom dni. **Nečekejte další balíky déle než do druhého dne a neotálejte s reklamací** při podezření na neúplnost zásilky.

Dodržováním těchto postupů zajistíte bezproblémové převzetí zásilky a zvýšíte šanci na úspěšné řešení případné reklamace, čímž minimalizujete komplikace s přepravcem i dodavatelem.

Děkujeme za spolupráci.

Váš tým SATOS Prostějov a. s.