

DHL Freight – Excellence. Simply delivered



Webová adresa:

https://www.dhl.com/cz-cs/home/nase-divize/nakladni-doprava/zakaznicky-servis/jak-pripravit-stiznost.html

### 1.

Klikněte na odkaz (<u>https://www.dhl.com/cz-cs/home/nase-divize/nakladni-doprava/zakaznicky-servis/jak-pripravit-stiznost.html</u>)

### 2.

Objeví se vám stránka DHL, kde musíte kliknout na červeně napsaný text:

#### "Chci uplatnit reklamaci a jsem zákazníkem DHL Freight CZ"





### 3.

Po kliknutí na text se dostanete na DHL portál. Zde si můžete zvolit jazyk, ve kterém se vám portál bude zobrazovat. Dále vyberte možnost "Zásilka pojištěná" v těchto případech:

U produktů DHL Freight EuroConnect International, DHL Freight EuroConnect Domestic a DHL Freight Eurapid jsou vaše zásilky do hodnoty 500 000 Kč automaticky pojištěny v ceně přepravného. V případě, že má vaše zásilka vyšší hodnotu než 500 000 Kč a byla vámi dodatečně připojištěna do její plné hodnoty, jedná se taktéž o pojištěnou zásilku.

Pro celovozové přepravy a dokládky (produkty DHL Freight Euroline a DHL Freight Euronet) platí, že pokud bylo pro danou přepravu připojištění do plné hodnoty zásilky sjednáno, také vyberte možnost "Zásilka pojištěná".



#### 4.

Nyní prosím vyplňte informace o zásilce, poškození a vaše. V případě, že si u nějaké položky nejste jisti, vyplňte orientační přibližnou hodnotu a slovně upřesněte v položce "Popis a rozsah poškození".

_DHL_		
New Claim		Save Changes or Cancel
☆ Nahrajte prosím dokumenty v dolní cásti této strán	ky	
Detail zásilky	Vaše údaje	
Číslo DHL zásilky *	Jméno *	
123	Jméno Príjmení	
Vaše reference	Mailová adresa *	
123	Test@hotmail.com	
Odesilatel *	Telefónní císlo *	
Přijemce *	Název firmy *	



## 5.

Zkontrolujte si prosím všechny údaje, zejména správnost čísla zásilky. V případě, že nechcete přikládat doklady ani fotodokumentaci, zvolte možnost "Save changes" v pravém horním rohu formuláře.

### 6.

V případě, že již máte k dispozici fotodokumentaci a doklady, které chcete přiložit k reklamaci, zvolte možnost:

#### "Save and Continue" a poté "Upload File"

* Po vyplnení reklamacního formuláre prosím nahrajte dokumenty kliknutím na "Save and Continue" a poté na "Upload File" níže						
#Attachments						
Gramminus de sarres de la de la del de de la del						

V horní části obrazovky se objeví potvrzení o dílčím uložení reklamace.

New Claim	Save Changes or Cancel
Save Successful. Continue editing.	
na Nahraite prosím dokumenty v dolní cásti této stránky	

#### Možnost "Upload File" (načíst dokumenty) se objeví v pravé dolní části.

File Attachments	Upload File
No files uploaded.	



## 7.

Po kliknutí na "Upload File" se zobrazí nové okno s požadavky na vlastnosti přikládaných souborů.

New C	laim Save Changes or C	Cancel
	Upload Multiple Files Start Upload g Done Uploading Files Of Cancer 📩	
DHL di Freigh	File Upload Destination       Attach to       DHL (DHL033883SCZ-SII)	
Druh š Manipu Bez r	Maximalini limit souboru je 299 MB (299 000 KB) na souboru. V souboru, které jsou vetší nebo vice, rozdelte je a nahrajte.         1.Kliknete na "Click or Drag & Drop files"         2.Tims dostaneté do proližece suboru         3.Vbjerte všechný soubory, které chorete nahrát         4.Vpravo hore Klikněte na "Start Upload"         5. Poté klikněte vpravo nahrou na "Done Upbading Files"         6. Na další obrazovce kliknete vpravo nahrou na "Save changes"	l
Popis a zboži	Folder* INCIDENT - General Incident I *	
	P	
	Click or Drag & Drop Files	
☆ Po	Files to Upload Start Upload	
File A	File Folder	d File
No files	×	

### 8.

Zde máte možnost kliknout na "Click or Drag & Drop Files" – otevře se okno, kde můžete vybrat požadované soubory z vašeho počítače, nebo z umístění ve vašem počítači přetáhnout soubory do tohoto pole. Následně zvolíte **"Start Upload"**.

	Upload Multiple Files Start Upload Done Uploading Files or Cancel	
DHL di Freigh	File Upload Destination Attach to DHL (DHL0358583CZ-SII)	
Druh š Manipu Bez r	Maximalini limit souboru je 299 MB (299 000 KB) na souboru, které jsou vetší nebo více, rozdetle je a nahrajte.     1. Kliknete na "click or Drag & Drop files"     2. Tim se dostanete do prohližece souboru     3. Vyberte všechny soubory, které checte nahrát     4. Vpravo hore klikněte na "Start Upload"     5. Poté klikněte vpravo nahoru na "Done Uploading Files"     6. Na daší obrazovce kliknete vpravo nahoru na "Save changes"	
Popis a zboži	Folder* INCIDENT - General Incident i v	
	P	
	0.1 MB	
	DHL Tracing	
★ Po	Remove file	
No files	Files to Upload	r au r'ile



## 9.

Po uložení všech souborů do systému (informace zobrazena viz níže) zvolte možnost "Done Uploading Files" v pravém rohu okna.

Upload Multiple Files	Start Uple	ad Done Uploading Files or Cancel
HL du Vuloads have been completed; Click 'Done Uploading Files' when finished.		
ruh š File Upload Bestination		

## 10.

Po automatickém návratu zpět do formuláře se vám přiložené doklady zobrazí ve spodní části formuláře:

New Claim				Save Changes or Cancel
Save Successful. Continue editing.				
☆ Nahrajte prosím dokumenty v dolní cá	sti této stránky			
				_
Eile Attachmente				A Lisland File
File Attachments				
Eleptine DHL Tracing.pdf	Description	INCIDENT	01/02/2021 1:30 PM	×



### 11.

Reklamaci následně uložte prostřednictvím "Save changes" v pravém horním rohu formuláře a do emailu vám přijde potvrzení o zaevidování. V závislosti na vytížení systému může doručení potvrzovacího emailu trvat i v řádu hodin, prosíme tedy o strpení. Následně vás bude prostřednictvím emailu kontaktovat pracovník našeho reklamačního oddělení s případnými dalšími požadavky na doložení nutných dokladů.

Vážený pan / paní
Potvrzujeme přijetí Vaší reklamace 18/02/2020 a sdělujeme Vám, že reklamace je vedena pod shora uvedeným referenčním číslem.
Zašlete prosím všechny podpůrné dokumenty a fotografie k reklamaci jako odpověď na tento e-mail.
Prosím používejte toto číslo v každé komunikaci týkající se této reklamace.
Reference DHL zásilky:
Shiper or Recipient: Objednavatel
Odesílatel:
Příjemce:
Jméno.
Mailová adresa:
Telefónní číslo:
Krajina: Czech Republic
Adresa 1:
Adresa 2:
Mēsto:
Krajina: Czech Republic
PSC:
Druh škody: Poškození
Ztráta Datum: 2/7/2020
Datum nakládky: 2/6/2020
Vyčíslení škody: Czech Koruna
Popis zboži:
Popis a rozsah poškození
Naši kolegové z reklamačního tímu zkontrolují Vaši reklamaci a všechny aktualizace a soubory, které odešlete.
Děkujeme Vám za trpělivost a pochopení při vyřizování této reklamace.
DHL Origami Support Team
Replies to this email message will be saved with our email records.



### 12.

Po uložení reklamace se zobrazí stránka s číslem nově zadané reklamace:

Save Successful.												
Vážený zákazníku,	/ážený zákazniku,											
Děkujeme za registraci reklamace prostrednictvím našeho portálu, náš reklamacní tým Vás bude brzy kontaktovat.												
Poslali jsme Vám potvrzovací e-mail, který by Vám mel být dorucen behem následujících 5 minut.												
Níže si poznamenejte své referencní císlo a ujistete se, že ho uvedete v jakékoli další korespondenci týkající se této reklamace.												
Nyni se mužete odhlásit Submitted Claims	kliknutím níže na tlacítko "Cl	ick here to Log out"										
DHL zásilky	Císlo DHL zásilky	Odesilatel	Príjemce	Krajina	Jméno	Mailová adresa	Telefónní císlo	DHL divize	Název firmy	Popis zboží	Popis a rozsah poškození	
DHL035853CZ-SII	12312312312	DHL	DHL	Czech Republic	DHL	czgbsclaims@dhl.com	+123123123123	Freight	DHL	zboží	napr. poškozené zboží	

Return to Welcome Screen or click here to log out

V případě jakéhokoliv problému, nás neváhejte kontaktovat na emailové adrese czgbsclaims@dhl.com.