

KÁRKEZELÉSI ÚTMUTATÓ – Elvesztés és sérülés

HOGYAN KELL ELJÁRNI A KÜLDEMÉNYÉVEL KAPCSOLATOS ELTÉRÉS ESETÉN?



Mit kell tennie?

1. **Értesítse Cargo Biztosítóját** (nem szükséges, ha fedezi a **DHL Freight Cargo Biztosítás**)
2. **Tájékoztassa a DHL Freight ügyfélszolgálatát** a szabálytalanságról, és nyújtsa be az alábbi dokumentumokat:

Mindenféle követelés esetén:

- Számszerűsített kártérítési igény
- Kereskedelmi számla
- Csomagjegyzék (vagy bármely más dokumentum, amely feltünteti a vonatkozó reklamációs súlyt)

FONTOS: A küldemény bármilyen látható sérülését azonnal jelezni kell a küldemény átvételekor a szállítólevélén. A rejtett sérüléseket a kézbesítést követő hét napon belül írásban kell bejelenteni.

Kárigény esetén a következőkre is szükségünk van:

- Írásbeli első reklamációs értesítés a DHL Freight részére (pl. első reklamációs e-mail)
- Képek a sérült rakományról
- A csomagolás képei (kívül és belül), alternatívaként a belső és külső csomagolás leírása
- Ha a sérült rakomány javítható: javítási becslések vagy javítási költségek

3. **Próbálja meg enyhíteni a veszteséget**, és tartsa rendelkezésre a sérült rakományt és a csomagolást egy esetleges felméréshez

4. Mit fog tenni a DHL Freight?

A reklamációról szóló értesítés kézhezvételét követően visszaigazoljuk a kézhezvételt, és **kivizsgáljuk az ügyet**. A reklamációs értesítést továbbítják belső **kárrendezési osztályunknak** további értékelés céljából.

A kárigény körülményeitől és az esetleges igényelt összegtől függően biztosítónk felmérőt jelölhet ki a kár mértékének és konkrét okának felmérésére.

Mi történik jogos követelés esetén?

DHL Freight felelősségét általában a CMR kötelező rendelkezései szabályozzák, továbbá a helyi törvények vagy bármely általános szerződési feltételek. Ezek a rendelkezések jellemzően korlátozzák a felelősséget a sérült/elvesztett áruk érintett súlyával kapcsolatban, és bizonyos elutasítási jogokat is szabályoznak.
pl. CMR felelősség: 8,33 SDR*/sérült vagy elvesztett kilogram

Ha Ön a DHL Freight Cargo Insurance **termékünkkel biztosította rakományát**, biztosítónk a vonatkozó szerződési feltételek alapján megtéríti a kár értékét.

Mennyi ideig tart a folyamat?

Célunk, hogy a legtöbb reklamációt egy hónapon belül véglegesítsük, feltéve, hogy minden szükséges dokumentum feldolgozásra rendelkezésre áll.

* a különleges lehívási jog tényleges értéke (=SDR) a https://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_five.aspx

Ha bármilyen kétsége, kérdése van, vagy ha a káron kívül bármilyen más követeléssel szeretne élni, kérjük, vegye fel a kapcsolatot **ügyfélszolgálatunkkal**. (dhlfreight.hu@dhl.com; +36 1 4142 500)

