

Wichtige Hinweise

bei der Meldung von

Transport-schäden



- Lassen Sie die Ware und die Verpackung auf jeden Fall unverändert.
- Benutzen Sie die beschädigte Ware NICHT.
- Melden Sie den Schaden – wie unten beschrieben – Ihrem api-Österreich Ansprechpartner unter Angabe von Kunden-Nr. / Rechnungs-Nr. / Fotos des Versandkartons von allen Seiten /Fotos des Schadens.

Bitte beachten Sie:

Je genauer Sie den Schaden dokumentieren, desto einfacher und zügiger kann die Bearbeitung erfolgen.

Grundsätzlich ist zu unterscheiden zwischen einem offenen Schaden – Verpackung beschädigt und einem verdeckten Schaden – Verpackung einwandfrei, Inhalt beschädigt

Bitte verhalten Sie sich der jeweiligen Situation entsprechend:
Ist die Verpackung unbeschädigt, öffnen Sie die Sendungen bitte umgehend und vergewissern Sie sich, dass kein verdeckter Transportschaden vorliegt.

Von außen ersichtlicher Transportschaden:

Ist die Verpackung offensichtlich von außen beschädigt, so verweigern Sie bitte komplett die Annahme. Falls die Ware dringend benötigt wird, vermerken Sie die erkennbare Beschädigung unbedingt auf der Ausroll-Liste/ Scanner mit Datum und Uhrzeit. Bitte nehmen Sie sich in diesem Fall jedoch unbedingt die Zeit und kontrollieren Sie im Beisein des Auslieferungsfahrers die Sendung. Evtl. vorhandene Fehl-mengen lassen Sie sich quittieren.

Dann gehen Sie wie folgt vor:

- Schaden unverzüglich melden (spätestens innerhalb von 6 Kalendertagen bei verdeckten Schäden). Hilfreich ist es, uns eine Kopie der Schadensmeldung zukommen zu lassen.
- Wurde die Sendung einfach abgestellt, d.h. der Empfänger war bei der Zustellung nicht dabei, ist der Schaden unverzüglich zu melden.
- Auch bei Fehlmengen im Paket bitte den Versandkarton bis zur vollständigen Klärung aufbewahren.

In allen Fällen sind die Waren und Verpackungen in dem Zustand zu belassen, in dem sie sich bei der Entdeckung des Schadens befinden. Wir werden Sie per E-Mail über die weitere Vorgehensweise informieren. Wird die Ware ohne vorherige Begutachtung durch den Pa-ketdienstleister oder Transportunternehmer an api zurückgesandt, so verfällt der Schadens-anspruch gegenüber diesem.

Für evtl. Rückfragen steht Ihnen selbstverständlich auch Ihr api-Ansprechpartner gern zur Verfügung.

Wir sind stets bestrebt, Ihnen so schnell wie möglich zu helfen und bedanken uns für Ihre Kooperation.

Ihr api-Österreich Team

