
PODÁVANIE REKLAMÁCIÍ/SŤAŽNOSTÍ



KOMU TNT zákazníci
OD TNT Express Worldwide, spol. s r. o.
DÁTUM 23.01.2015
PREDMET Ako podať reklamáciu/sťažnosť

TNT 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/sťažnosť vyriešiť čo najskôr, bez akýchkoľvek komplikácií a zbytočných prieťahov. V tomto zmysle sme spracovali nasledovný text, ktorý obsahuje všetky potrebné informácie a kroky nevyhnutné k správne podaniu reklamácie/sťažnosti v TNT 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 claims.sk@tnt.com. V prípade, že máte aktivovanú elektronickú fakturáciu, môžete zadať reklamáciu aj cez portál Online finančné služby.

Dôležité informácie

1. Lehoty podávania reklamácií/sťažností

Pri každom type reklamácie/sťažnosti je povinnosťou klienta podať reklamáciu písomne v lehote 21 dní odo dňa doručenia zásielky alebo odo 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.

2. Nevyhnutné dokumenty a informácie

K jednotlivým typom reklamácie/sťažnosti je potrebné poskytnúť nasledujúce dokumenty/informácie:

- **Nesprávna cena na faktúre**
 - K reklamácií pripojte kópiu faktúry a prepravného listu, ak je k dispozícii.
- **Nesprávne údaje na faktúre**
 - V sťažnosti uveďte správne údaje, ktoré majú byť uvedené na faktúre.

DÁTUM 23.01.2015
PREDMET **Ako podať reklamáciu/sťažnosť**

- **Platcom prepravy je príjemca**
 - K sťažnosti je potrebné pripojiť písomnú akceptáciu nákladov od vášho obchodného partnera, ktorému budú tieto náklady prefakturované.

- **Poškodenie zásielky/strata zásielky**

K sťažnosti je potrebné pripojiť:

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

- **Neskoro doručená zásielka**

K sťažnosti je potrebné pripojiť kópiu prepravného listu.

- **Nesprávna výška colného dlhu na Jednotnom colnom doklade**

K sťažnosti je potrebné pripojiť:

- 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”,
- prípadne ďalšie nevyhnutné podklady.

- **Nesprávne údaje na Jednotnom colnom doklade**

K sťažnosti je potrebné pripojiť:

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

3. Kompenzácia

Klient má v prípade straty alebo poškodenia zásielky pri preprave spôsobeného spoločnosťou TNT nárok na kompenzáciu. Kompenzácia je vyplácaná v súlade s Prepravnými podmienkami TNT a medzinárodnými dohovormi priamo na účet klienta.