

Procedure ved reklamationssager

Ved bortkomst

Kontakt Kundeservice for at få efterlyst pakken. Henvendelse skal ske senest 1 år efter afsendelse.

Vi skal bruge følgende:

- Pakkenr.
- Indhold af pakken.
- Kopi af salgsfaktura (kun for eksportpakker) ellers oplys værdi af indholdet.
- Evt. kopi af GLS' underskrift for overdragelse af pakken.

Hvis pakken ikke bliver fundet, går sagen videre til erstatning efter en behandlingstid på 10 hverdage.

Ved skade eller manko

Anmeld sagen på www.kontaktgls.dk.

Ved skade eller manko skal henvendelse ske inden for 5 hverdage fra levering af pakken.

Vi skal bruge følgende:

- Pakkenr.
- Beskrivelse af beskadigede varer.
- Er der andre varer i pakken, der ikke er beskadigede?
- Er der GLS-tape på pakken?
- Indkøbspris/kostpris ekskl. moms på de beskadigede varer.
- Foto af pakken, emballagen og det beskadigede.

Besigtigelse og vurdering

Hvis vi vurderer det nødvendigt, henter vi pakken (inkl. emballage) retur til GLS til besigtigelse.

Pakken skal derfor stå klar til afhentning (i oprindelige emballage og med oprindeligt kassefyld) på modtageradressen.

Pakken må ikke flyttes fra leveringsadressen, før sagen er afgjort.

Accept af erstatning

Afsender af pakken får bekræftelse på erstatning og information om, hvilken dokumentation vi skal bruge for at kunne afslutte sagen:

- Kopi af salgs- eller indkøbsfaktura.

Vi erstatter maks. 4.500,- kr. pr. pakke jf. vores Generelle Betingelser, med mindre pakken er sendt med *AddOnLiabilityService*.

Læs evt. om værdiansættelse i vores Generelle Betingelser.

Kontakt information

For spørgsmål hertil, er du velkommen til at kontakte os på www.kontaktgls.dk.

I øvrigt henviser vi til vores Generelle Betingelser.