

Gestión de daños durante el transporte

Consideraciones generales

Estimado cliente,

Sus productos pedidos están asegurados durante el transporte por el seguro del transportista o remitente. No obstante, es importante seguir las siguientes reglas para asegurarse de que sus reclamaciones y las nuestras no se vean afectadas en caso de daños.

Le recomendamos que, al recibir el envío, revise de inmediato los productos por daños y para asegurarse de su integridad, ya que los daños ocultos rara vez son cubiertos por el seguro. Pida al conductor que confirme cualquier daño (nombre, matrícula).

En caso de daños visibles en el embalaje

1. Anote claramente, en todas las copias de los documentos de transporte, el tipo y la magnitud del daño, así como las cantidades faltantes.
2. Por favor documente todos los daños del embalaje con fotos o un breve video
3. Los “daños abiertos” deben ser reportados inmediatamente, a más tardar en 24 horas al transportista / proveedor de servicios. Se consideran daños abiertos cuando el embalaje está visiblemente dañado desde fuera.

Si al desempacar faltan piezas o hay daños, solicite al transportista que lo confirme de inmediato. (máximo dentro de 5 días hábiles).

El embalaje estaba intacto, pero el producto estaba dañado o incompleto al desempacar

Los “daños ocultos” deben ser reportados al transportista / proveedor de servicios dentro de los 7 días a partir de la fecha de entrega. Los daños ocultos se refieren a cuando el embalaje no está dañado exteriormente, pero el contenido sí lo está.

Envíenos, junto con este formulario, fotos detalladas / si es posible un breve video de la situación de instalación, con una breve descripción del problema y el comprobante de compra a service@profi-pumpe.de. Esto puede ayudar a agilizar el procesamiento de su reclamación.

Dirección del Cliente / Empresa

Saludo: ☐ Señor ☐ Señora ☐ Empresa

Nombre/Empresa:

Calle, N°:

Código Postal, Ciudad:

País:

Dirección de Facturación (si es diferente)

Saludo: ☐ Señor ☐ Señora ☐ Empresa

Nombre/Empresa:

Calle, N°:

Código Postal, Ciudad:

País:

Formas de Contacto

Teléfono:

Correo Electrónico:

Móvil / WhatsApp:

Asignación del Pedido

Nº de Pedido:

Nº de Factura:

Fecha de Compra: Fecha de Entrega:

AVISO

Por favor, envíe este formulario en un plazo máximo de 5 días con fotos claras del daño y especificando el número de pedido y, si es necesario, la factura a **service@profi-pumpe.de**.

De lo contrario, sus reclamaciones y las nuestras frente a la empresa de transporte o terceros pueden caducar.

Preguntas sobre Daños en el Transporte

1.0 ¿Recibió usted personalmente el paquete?

☐ Sí ☐ No ☐ Autorización para Dejar el Paquete

☐ Otra persona recibió el paquete, ¿quién?

1.1 ¿Estaba visiblemente dañada la caja al recibir la mercancía?

☐ No ☐ Sí, (¿cómo?)

1.2 ¿Está el producto dañado en el mismo lugar donde se ve el daño en la caja?

☐ Sí ☐ No, ¿dónde exactamente?

1.3 ¿Solicitó una confirmación del daño en el embalaje?

☐ Sí, por escrito ☐ Otro

☐ No, ¿por qué no?

1.4 ¿Tomó una foto o video corto del embalaje dañado antes de abrirlo?

☐ Sí ☐ No, ¿por qué no?

1.5 ¿Hay algún daño no visible desde el exterior?

☐ Sí ☐ No

1.6 ¿Ha recibido la entrega completa de los productos o faltan partes?

☐ Sí ☐ No, faltan las siguientes partes

1.7 ¿Qué cree que causó el daño a los productos?

2.0 ¿El producto está completamente o parcialmente dañado?

- ☐ El producto está completamente dañado y no es útil
- ☐ El producto está parcialmente dañado, pero se puede utilizar
- ☐ El producto está parcialmente dañado y se puede arreglar reemplazando piezas

3.0 ¿Desea quedarse con el producto?

- ☐ Sí ☐ Sí, necesito la siguiente pieza de repuesto (por favor adjunte fotos, si es necesario, también de las conexiones)
- ☐ No, quiero devolver el producto y no recibir un reemplazo
- ☐ No, prefiero un reemplazo
- ☐ Acepto el daño y solicito un descuento por la pérdida (sin reemplazo de la pieza) de €

4.0 ¿Puede devolvernos el paquete?

☐ Sí ☐ No, ¿por qué?

4.1 Si no, ¿puede pedir a alguien más que envíe el producto por usted?

☐ Sí ☐ No

4.2 ¿Desea que recojamos el producto en su domicilio?

(Normalmente, esto implica costos adicionales, ya que no estamos obligados a ofrecer este servicio extra. Usted acepta asumir estos costos de manera irrevocable. El servicio no está disponible en todas partes, le informaremos previamente sobre los costos adicionales de forma no vinculante.)

☐ Sí, incluyendo la aceptación de costos ☐ No

Tenga en cuenta que si el producto está dañado sin culpa de nuestra empresa, la devolución se realiza a cargo del comprador.

Transporte seguro de regreso

Por favor, empaque el producto en su embalaje original siempre que sea posible para evitar daños durante el transporte de devolución. No se reconocerán reclamaciones por daños de transporte debidos a un embalaje inadecuado.