

Paketbeschädigung beim **Empfänger**

im nationalen und internationalen Versand – Was ist zu tun?

(gültig für Gewerbe- und Privatkunden)

1. Prüfen Sie jedes Paket bei Zustellung (vor Abgabe Ihrer Unterschrift) in Anwesenheit des Zustellers auf äußere Beschädigungen.
2. Sollten Sie äußere Beschädigungen feststellen, so müssen diese vom Zusteller des Zustelldienstes in Ihrer Anwesenheit im Zustellprotokoll schriftlich dokumentiert werden. Eine Kopie dieses Protokolls muss Ihnen, vom Zusteller unterschrieben, ausgehändigt werden. Sollte dies nicht möglich sein, **verweigern Sie die Annahme der Sendung (Paket)**. Ihre Sendung wird in diesem Fall an den Absender zurückgesandt und Ihre Ansprüche wegen der Beschädigung sind dadurch gesichert.

Vorstehend genanntes Prozedere ist auch dann einzuhalten wenn Sie Ihre Sendung bei einem Postamt der Landespost oder einer Abholstelle des Zustelldienstes persönlich abholen.

3. Sollten Sie eine äußerlich beschädigte Sendung annehmen, **ohne die Beschädigung wie unter Punkt 2 beschrieben zu dokumentieren, gehen Ihre Ansprüche wegen der Beschädigung verloren, soweit das Gesetz (Handelsgesetzbuch § 407 ff.) keine andere zwingende Bestimmung enthält.**
4. Informieren Sie uns noch am Tag der Zustellung und Schadenmeldung per E-Mail (info@tomba-express.com) oder per Telefax +49 6227 8418159 und senden uns das Schadenprotokoll sowie eine detaillierte Inhaltsbeschreibung mit Wertnachweis (Rechnungskopie, Quittungen, Kassenbelege, Fotos).

Paketbeschädigung beim **Absender** – Sendung kam zurück zum Absender – Was ist zu tun?

1. Prüfen Sie jedes Paket bei Zustellung (vor Abgabe Ihrer Unterschrift) in Anwesenheit des Zustellers auf äußere Beschädigungen.
2. Sollten Sie äußere Beschädigungen feststellen, so müssen diese vom Zusteller des Zustelldienstes in Ihrer Anwesenheit im Zustellprotokoll schriftlich dokumentiert werden. Eine Kopie des Protokolls muss Ihnen, vom Zusteller unterschrieben, ausgehändigt werden. Sollte dies nicht möglich sein, nehmen Sie die Sendung „unter Vorbehalt“ mit dem schriftlichen Vermerk „beschädigt“ entgegen und setzen sich umgehend noch am selben Tag mit **TOMBA express** per E-Mail (info@tomba-express.com), telefonisch unter 06227 841810 oder per Telefax 06227 8418159 in Verbindung. Wir bestimmen die weitere Vorgehensweise.