

## Sendungsverlust

### Ihr Paket kommt nicht an – Was ist zu tun?

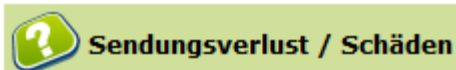
Für den Fall, dass Ihre Sendung


- innerhalb Deutschlands nach 20 Tagen
- weltweit nach 30 Tagen

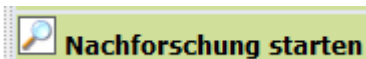
nicht beim Empfänger eingetroffen ist, muss ein schriftlicher Nachforschungsauftrag bei TOMBA express gestellt werden.

Den Nachforschungsauftrag lösen Sie über unsere Webseite wie folgt aus:

- Besuchen Sie unsere Webseite: [www.tomba-express.com](http://www.tomba-express.com)
- Loggen Sie sich mit Ihren Zugangsdaten ein
- Klicken Sie in der rechten Menüleiste „my Tomba“ auf das Symbol



- Öffnen Sie die entsprechende Auftragsnummer über das Symbol 
- Starten Sie den Nachforschungsauftrag durch Klick auf den Link:



- Folgen Sie den einzelnen Schritten welche Sie durch das Menü führen
- Laden Sie bitte die geforderten Dokumente hoch oder übersenden uns diese per Telefax an 06227 8418159

Wichtiger Hinweis für Gewerbekunden:

- Wir benötigen für die Recherche und Regulierung eine detaillierte Handelsrechnung aus der die Beschreibung jedes einzelnen Artikels eindeutig hervorgeht  
Nur Seriennummern oder Kurzbezeichnungen sind nicht ausreichend
- Nachforschungsaufträge können nur bearbeitet werden, wenn alle Unterlagen vorliegen (Einlieferungsnachweis\*, Wertnachweis in Form einer Handelsrechnung)  
\* = Bestätigung für die Paketübergabe an den Frachtführer. Ein Dokument über den Sendungslaufweg ist **KEIN** Nachweis für die Paketübergabe.

Wichtiger Hinweis für Privatkunden:

- Wir benötigen für die Recherche und Regulierung eine detaillierte Inhaltsbeschreibung sowie Kaufbelege, Quittungen, Kassenzettel sofern vorhanden. Beschreibungen wie: Haushaltgeräte oder Kleidung als Sammelbegriff sind nicht ausreichend
- Nachforschungsaufträge können nur bearbeitet werden, wenn alle Unterlagen vorliegen (Einlieferungsnachweis\*, Wertnachweis und detaillierte Inhaltsbeschreibung)  
\* = Bestätigung für die Paketübergabe an den Frachtführer. Ein Dokument über den Sendungslaufweg ist **KEIN** Nachweis für die Paketübergabe.

**Das Ergebnis zu Ihrem Nachforschungsauftrag liegt i. d. Regel nach ca. 8–12 Wochen vor. Wir informieren Sie umgehend über das Ergebnis.**