

**ОФОРМЛЕННЯ ПРЕТЕНЗІЙ
(рекламації)**

Що робити, якщо **ПОСИЛКА** пошкоджена,
втрачена або отримана із доступом до вкладення:

➤ У випадку, якщо при отриманні посилки виявлено **ПОШКОДЖЕННЯ**, необхідно **СКЛАСТИ АКТ** з вказанням найменування товару, характеру пошкодження товару, характеру пошкодження упакування, наявності додаткового внутрішнього упакування, наявності маркування тощо, **ЗРОБИТИ ФОТО**.

➤ У випадку, якщо при отриманні посилки виявлено **ПОШКОДЖЕННЯ** упакування і **НЕСТАЧУ** вкладення, необхідно **СКЛАСТИ АКТ** з описом характеру пошкодження коробки, переліком наявного вмісту коробки, переліком товару, якого не вистачає, з вказанням документу, згідно якого проводилась звірка (накладна, опис вкладення тощо), в акті **НЕОБХІДНО ВКАЗАТИ** фактичну вагу відправлення при отриманні.

У ВСІХ ВИПАДКАХ, коли посилка пошкоджена, втрачена або отримана із доступом до вкладення, з претензією можна звернутись:

- **ДЛЯ ФІЗИЧНИХ ОСІБ:** перейти за посиланням на сайті, в темі відгуку необхідно обрати «рекламація», в полі «повідомлення» викласти суть проблеми, вказати суму нанесених збитків. До звернення необхідно прикласти акт і фото за наявності;
- **ДЛЯ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ:** оформити бланк претензії, скан- або фотокопію претензії необхідно направити на електронну адресу відділу рекламацій claim@meest.com, до претензії необхідно прикласти акт і фото за наявності.

ТЕРМІН РОЗГЛЯДУ рекламації (претензії) становить до 7 робочих днів від дати реєстрації.

ВИПЛАТА КОМПЕНСАЦІЇ відбувається від 4 до 7 робочих днів після позитивного рішення по рекламації (претензії).

Як розраховуються суми **КОМПЕНСАЦІЇ**:

- У випадку втрати **ПОСИЛКИ** сума компенсації відповідає оголошеній цінності відправлення.
- У випадку втрати **ЧАСТИНИ ПОСИЛКИ** (однієї з кількох коробок) сума відшкодування розраховується пропорційно оголошеній вартості і загальній кількості коробок.
- У випадку **ПОШКОДЖЕННЯ ПОСИЛКИ** сума відшкодування розраховується наступним чином.

➤ Якщо пошкодження **НЕ ЗНАЧНІ** і не впливають на працездатність виробу (подряпини, сколи, вм'ятини) сума відшкодування визначається в межах 10% - 20% оголошеної цінності товару.

➤ Якщо пошкодження **ЗНАЧНІ** (сколи, вм'ятини), або товар потребує ремонту, сума відшкодування визначається в межах 30% - 40% оголошеної цінності товару, в залежності від ступеню пошкодження і вартості ремонту

➤ Якщо пошкодження **ЗНАЧНІ**, такі, що **УНЕМОЖЛИВЛЮЮТЬ ПОДАЛЬШЕ ВИКОРИСТАННЯ**, ремонт чи реалізацію з уцінкою, сума відшкодування дорівнює оголошеній цінності відправлення чи його частини.