

Verhalten bei Transportschäden

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde

Die Alloga AG verpackt die Produkte mit der grösstmöglichen Sorgfalt und optimiert den Prozess laufend. Dennoch erhalten wir Meldungen von Transportschäden, die wir nicht weiterbearbeiten können, da die Transporteure einen anderen Reklamationsablauf haben. Reklamationen kommen in der Regel an den **falschen Adressaten** (Alloga) oder nicht **innerhalb von 5 Arbeitstagen**. Dies führt dazu, dass entweder dem Kunden der Schaden nicht ersetzt wird oder dass die Alloga für den Schaden aufkommen muss, obwohl der Transporteur die Haftung dafür übernehmen würde.

Wir bitten Sie daher, folgende Punkte zu beachten:

Pakete - Sendungen per Transporteur

- Bitte **kontrollieren Sie die Ware umgehend** nach Erhalt auf allfällige Schäden
- **Melden Sie den Schaden** entweder sofort nach Erhalt beim noch anwesenden Postboten oder bei Ihrer Poststelle (nicht bei der Alloga AG)
- In jedem Fall ist es empfehlenswert, den Schaden **genau zu protokollieren** bzw. **Fotos** davon zu erstellen
- Die Post wird daraufhin mit Ihnen zusammen ein **Schadenprotokoll** erstellen
- Die **Post wird entscheiden**, ob der Schaden tatsächlich während dem Transport entstanden ist oder ob er möglicherweise auf eine mangelhafte Verpackung zurückzuführen ist. Anschliessend wird die Post mit der Alloga AG Kontakt aufnehmen, um die Haftung für den entstandenen Schaden zu regeln.
- Der weitere Reklamationsablauf (Warenrücksendung, ev. Ersatz, ev. Gutschrift) bleibt unverändert. Bitte kontaktieren Sie dazu den Alloga Kundendienst.

Stückgut - Sendungen per Spediteur

- Bitte **kontrollieren Sie die Ware umgehend** nach Erhalt auf allfällige Schäden
- Der Chauffeur der Ware könnte mit Ihnen zusammen eine gemeinsame **Ladungskontrolle** durchführen, damit **offensichtliche Mängel** direkt dokumentiert werden können. Für genauere Angaben hierzu kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst.
- Stellen Sie die Mängel erst **nachträglich** fest, **informieren Sie** bitte umgehend wenn möglich direkt die jeweilige **Speditionsfirma** (Adresse siehe Empfangsbestätigung).
- In jedem Fall ist es empfehlenswert, den Schaden genau zu protokollieren bzw. Fotos davon zu erstellen.
- Der weitere Reklamationsablauf (Warenrücksendung, ev. Ersatz, ev. Gutschrift) bleibt unverändert. Bitte kontaktieren Sie dazu den Alloga Kundendienst.

Für weitere Fragen oder Anliegen steht Ihnen unser Kundendienst unter der Nummer 034 421 46 44 gerne zur Verfügung.

Freundliche Grüsse,
Alloga AG

Alloga AG

Buchmattstrasse 10 · Postfach · CH-3401 Burgdorf
Telefon +41 34 421 46 44 · Fax +41 34 421 46 00
kundenservice@alloga.ch · www.alloga.ch · MwSt-Nr. 120872