

În ultima perioadă societatea Kreativ a primit mai multe sesizări din partea clienților săi cu privire la livrări necorespunzătoare ale marfii de către transportatorii utilizați de Kreativ. Din păcate, aceste sesizări au fost făcute după o perioadă mare de timp de la data recepționării de către CUMPARATOR a marfii de la transportator și din această cauză societatea noastră nu a mai putut imputa transportatorului costul livrării necorespunzătoare, fiind obligată să suporte singură, integral, prejudiciul.

Pentru a nu ne mai confrunța cu astfel de situații vă transmitem prezenta circulară care enumerează pe scurt regulile societății Kreativ în cazul livrărilor necorespunzătoare:

Reclamațiile CUMPARATORULUI cu privire la pierderea, livrarea greșită, deteriorarea parțială sau totală a expediției se vor face conform următoarelor reguli:

- **Produsele livrate de societatea Kreativ sunt sigilate cu bandă personalizată în funcție de divizia din care s-au livrat. Eventualele deteriorări, desigilări, lipiri cu altă bandă decât cea personalizată Kreativ, ale conținutului unei trimiteri, apărute în timpul livrării trebuie să fie anunțate imediat unui angajat al societății Kreativ în formă scrisă (e-mail sau notificare) împreună cu fotografia elementelor deteriorate. Pentru colete lipite cu altă bandă decât cea personalizată Kreativ CUMPARATORUL este obligat să anunțe imediat transportatorul și să deschidă coletul de față cu reprezentantul acestuia. Dacă se descoperă diferențe cantitative între cantitatea menționată pe documentul de transport și cantitatea efectiv recepționată, sau produsele din colet sunt deteriorate, coletul este lipit cu altă bandă decât cea personalizată Kreativ, acestea vor fi menționate atât pe documentul de transport cât și într-un proces verbal de constatare diferențe care trebuie semnat atât din partea cumpărătorului cât și din partea livratorului/transportatorului. Nerespectarea acestei prevederi duce la asumarea responsabilității CUMPARATORULUI în privința bunurilor deteriorate sau lipsa.**

- **Termenul de depunere de către Cumpărător a unei reclamații privind deteriorarea conținutului coletului (în cazul în care deteriorarea nu este vizibilă în momentul primirii marfii) este de 48 de ore de la data primirii marfii. Reclamațiile ulterioare de deteriorare mecanică a produsului în timpul transportului nu vor fi recunoscute de către societatea Kreativ srl. Firma Kreativ srl nu poate modifica acest termen sub nici o formă. Termenul se referă la marfa recepționată de la transportatorii utilizați de VANZATOR (coletarie anunțată, prioripost, CARGUS, FAN CURIER, NEMO EXPERS, etc.).**

Vă recomandăm să verificați coletele la primire să ne sesizați dacă ați constatat eventuale deteriorări, desigilări, etc.