



**Mielería
Alcarreña**

C/ Parma 6, 19004 Guadalajara
949 21 43 43 y 949 23 22 24
www.mieleria.net
mieleria@mieleria.com

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE SINIESTROS/AVERÍA/ROTURA

1.- Para poder atender cualquier reclamación es imprescindible siempre haber **reflejado en el justificante firmado** la coetilla **“PENDIENTE DE REVISIÓN”, “CONFORME SALVO EXAMEN”** o algo similar.

En el caso de que el repartidor utilice PDA y haya que firmar con el dedo, igualmente escribirlo junto con la firma.

Esto es lo primero que nos pide la agencia de transporte para poder abrir el parte de reclamación. Sin esto, no atienden la rotura.

Esto deben hacerlo por costumbre, en cualquier envío que reciban ustedes, y aunque el embalaje no tenga daños aparentes. Puede haber daños internos no visibles en el momento de la recepción, o que la persona receptora no se dé cuenta en el momento que el paquete tiene un lado golpeado, o que por prisas muchas veces ni se mira el paquete.

2.- Se recomienda **abrir todos los paquetes y revisar la mercancía a la mayor brevedad posible**, especialmente si la mercancía es delicada, como pueden ser envases de vidrio, miel, vinagre... En 24/48 h debería estar hecha la revisión de mercancía.

Las agencias de transporte, por ley, tienen un recorrido muy corto, solo 7 días, para recibir y atender reclamaciones. A tener especial cuidado si es fin de semana o puente. Quiere decir que nosotros todavía tenemos menos tiempo de reacción para poder hacer la reclamación en tiempo y forma a la agencia.

3.- **En caso de rotura**, tanto visible en el embalaje como no visible pero con daños internos, es obligatorio enviar las siguientes fotos, **vía Whatsapp al 646 04 89 84 o vía email a mieleria@mieleria.com**:

-- **Foto de la etiqueta pegada en el paquete**

-- **Foto de los daños externos**

-- **Foto de los daños internos**

En general, cuantas más fotos mejor.

No se atenderá ninguna reclamación por rotura/siniestro/avería sin las fotos solicitadas y pasados 4 días naturales desde la recepción del pedido.