

Что делать, если груз поврежден?



Если вы забираете груз в отделении ПЭК:

1. Обратитесь к начальнику склада и обязательно составьте Акт УРКК (акт установленного расхождения по количеству/качеству) с подписью сотрудника ПЭК и печатью компании
2. Подайте претензию

При адресной доставке или в ПВЗ:

1. В накладной на выдачу (экземпляр ПЭК) подробно опишите характер повреждения
2. Обязательно сделайте фото/видео
3. Подайте претензию

Способы подачи претензии:



1. Передать весь комплект документов лично в ближайшее отделение ПЭК (кроме ПВЗ)
2. Отправить Почтой России по адресу: 109428, г. Москва, 1-й Вязовский пр-д., д. 4, стр. 19

Подать претензию может отправитель, получатель или плательщик

Сроки рассмотрения претензии:



Общий срок
до 10 рабочих дней,
в сложных случаях —
до 30 календарных дней

Список документов:



Список документов и бланк претензии для физических лиц, юридических лиц, ИП размещен на сайте: «Документы» → «Договоры и бланки документов» → «Формы претензий»

Отслеживание статуса рассмотрения претензии:



Отслеживайте статус рассмотрения претензии на сайте: «Онлайн-сервисы» → «Проверка статуса претензии», указав номер груза

При возникновении вопросов вы можете обращаться на почту claims-consultant@pecom.ru или к своему персональному менеджеру