

Umgang mit Transportschäden

Für den Versand über nachstehende Transportwege gelten folgende Richtlinien.

Versand per	Offene Schäden	Verdeckte Schäden
Bücherwagendienste (BWD)	Sofort an Ihren BWD melden!	Abwicklung wie nebenstehend.
Versicherung	Entsprechend der Vertragsvereinbarung.	
Schadenabwicklung	Direkt mit Ihrem BWD.	
Fracht	Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern.	Schriftlich an die Spedition innerhalb von 7 Arbeitstagen .
Versicherung	Herstellungskosten (16,66 € pro kg bei Transportschaden). Beschädigte Sendung sichern.	
Schadenabwicklung	Direkt mit der Spedition oder über uns.	
Post/DHL	Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern.	Schaden beim zuständigen Postamt melden, innerhalb von 7 Arbeitstagen .
Versicherung	Bis zu 500,- € pro Paket. (Höhere Einzelversicherung möglich, z. B. Wertpaket! Keine Briefabwicklung, keine Päckchen!)	
Schadenabwicklung	Direkt mit der Post/DHL oder über uns.	
UPS	Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern.	Abwicklung wie nebenstehend. Paket und beschädigte Ware UPS zur Verfügung stellen.
Versicherung	Bis zu 510,- € pro Sendung. (Höhere Einzelversicherung möglich!)	
Schadenabwicklung	Direkt mit UPS oder über uns.	
DPD	Sofort bei Anlieferung melden! Vom Fahrer bestätigen lassen. Bei Bedarf Annahme verweigern.	Schriftlich an DPD innerhalb von 7 Arbeitstagen .
Versicherung	Bis zu 520,- € pro Packstück. (Kein Parcel-Letter, kein Päckchen!)	
Schadenabwicklung	Direkt mit DPD oder über uns.	

Schnelle Hilfe im Schadensfall

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Kundenservice sind Ihnen gern behilflich. Auf jeder Faktur erkennen Sie auf einen Blick den richtigen Ansprechpartner. Auch auf unserer Homepage www.kno-va.de steht eine Liste der Kundenbetreuer jederzeit aktuell zum Download bereit.