Carrier Claims Leitfaden

Carrier Claims Guide

E-Mail Support: support@exporto.de
Telefon Support: +49 7531 127 949 45

DE VERSION

Wie lange kann eine Nachforschung bei der CH Post eingereicht werden?
Eine Nachforschung kann bis 90 Tage nach dem ersten Eingangsscan bei der CH Post eingereicht werden.

Welche Informationen benötigt die CH Post für eine Nachforschung?
Um eine Nachforschung zu starten, benötigen wir die Order- oder Trackingnummer der Sendung.

Fall 1: Tracking aktualisiert sich nicht und Empfänger hat sein Paket nicht erhalten

Fall 2: Laut Tracking wurde das Paket zugestellt, Empfänger hat es jedoch nicht erhalten. Hierzu benötigen wir eine eidesstattliche Erklärung, welche vom Empfänger ausgefüllt werden muss.

Sollte die Nachforschung ergebnislos bleiben, sind folgende Angaben für die Erstattung nötig:

- IBAN
- Name des Kontoinhabers
- Selbstkosten

Was kann ein Empfänger tun, wenn er keine Deponierung möchte oder nicht mit dem Deponierungsort einverstanden ist?
Der Empfänger kann im Kundenportal „Meine Post“ in „Meine Sendungen“ den Auftrag „Nicht deponieren“ erteilen oder dies dem Paketboten / Kundendienst mitteilen.

Was kann ein Empfänger tun, wenn eine Erstattung von der CH Post abgelehnt wurde?
Bei Verdacht auf Diebstahl empfehlen wir dem Empfänger eine Anzeige bei der Polizei zu erstatten. Erfahrungsgemäß übernimmt die Haftpflichtversicherung des Empfängers den entstandenen Schaden.

EN VERSION

How long can an inquiry be submitted to CH Post?
An inquiry can be submitted within 90 days of the initial scan received by CH Post.

What information does CH Post need for an investigation?
To start an investigation, we need the order or Tracking number of the shipment.

Case 1: Tracking isn’t updated and the recipient hasn’t received their parcel

Case 2: According to the Tracking, the parcel has been delivered, but the recipient hasn’t received the it. For this purpose, we require an affidavit, which must be completed by the recipient.

If the enquiry is unsuccessful, the following information is required for the refund:

- IBAN
- Name of the account holder
- Cost price

What can a recipient do if they don't want their parcel to be deposited or don't agree with the deposit location?
They can inform the parcel carrier / Customer Service or place a "Do not deposit" order in the "My consignments" section of the "My Post" customer portal.

What can a recipient do if a claim has been refused by CH Post?
If theft is suspected, we recommend that the recipient reports the theft to the police. Experience has shown that the recipient's liability insurance will cover the damage incurred.

Carrier Claims Leitfaden

Carrier Claims Guide

E-Mail Support: support@exporto.de
Telefon Support: +49 7531 127 949 45

DE VERSION

Welche alternative Zustellmöglichkeit unternimmt die CH Post, sollte der Empfänger nicht zu Hause sein?
Die CH Post stellt dickere Briefe und kleinere Pakete durch Ablage im „Milchkasten“ zu. Im offiziellen Sprachgebrauch der CH Post wird der „Milchkasten“ als Ablagefach / Ablagekasten bezeichnet.

An welchen Wochentagen stellt die CH Post zu?
Die CH Post stellt in der Regel an Wochentagen (Mo – Fr) zu. A-Post-Plus-Sendungen werden priorisiert verarbeitet und auch am Samstag zugestellt. Sie treffen nach der Postaufgabe am Folgetag nach der Postaufgabe in den Briefkästen und Postfächern ein.

EN VERSION

What alternative delivery options does CH Post offer if the recipient isn’t at home?
CH Post delivers thicker letters and smaller parcels by placing them in the "milk crate". In the official language of Swiss Post, the "milk crate" is referred to as a deposit box / a drop box.

On which days of the week does CH Post deliver?
CH Post generally delivers on weekdays.
A-Post-Plus shipments are prioritised for processing and are also delivered on Saturdays. They arrive in recipients' letterboxes and mailboxes the day after they are posted.

Briefkasten mit „Milchkasten“ als Ablagefach (Quelle: Post CH)

Carrier Claims Leitfaden

Carrier Claims Guide

EVRi
The new Hermes

E-Mail Support: support@exporto.de
Telefon Support: +49 7531 127 949 45

DE VERSION

Wie lange kann eine Nachforschung bei Evri eingereicht werden?
Eine Nachforschung kann bis 28 Tage nach dem ersten Eingangsscan bei Evri (date of posting) eingereicht werden.

Erstattet Evri beschädigte Pakete?
Evri haftet nicht für Schäden an Paketen, sondern ausschließlich für Pakete, welche auf dem Transportweg verloren gegangen sind.

Wie hoch ist die maximale Entschädigung für den Verlust von Paketen beim Transport?
EVRI erstattet für verlorene Pakete maximal 100 GBP.

Welche Informationen benötigt EVRI für einen Claim?
Um einen Claim einreichen zu können, benötigen wir die Order- oder Trackingnummer der Sendung. Gibt der Empfänger entgegen dem Tracking an, das Paket nicht erhalten zu haben, ist das ausgefüllte DOR* des Empfängers notwendig.

Kann ein Paketstopp veranlasst werden?
Ja, ein Paketstopp kann veranlasst werden.

An welchen Wochentagen stellt EVRI zu?
EVRI stellt 24 Stunden und 7 Tage die Woche zu.

Welche alternativen Zustellmöglichkeiten kann der Empfänger auswählen, sollte er nicht zu Hause sein?

- *Safeplace* (wird selbst vom Kunden bestimmt)
- Zustellung an *Nachbarn*
- Zustellung an *Paketshop*
- Zustellung an *Packstation* (mehr als 5.500 Packstationen)

EN VERSION

How long can a claim be submitted to Evri?
An inquiry can be submitted within 28 days of the initial scan received by EVRI (posting date).

Does Evri refund damaged parcels?
Evri isn't liable for damaged parcels, only for parcels lost in transit.

What is the maximum compensation for parcels lost in transit?
EVRI will reimburse a maximum of GBP 100 for lost parcels.

What information does EVRI need for a claim?
To submit a claim, we need the order or tracking number of the consignment. If, contrary to the tracking, the recipient states that they have not received the parcel, the recipient's completed DOR* is required.

Can a parcel stop be initiated?
Yes, a parcel stop can be arranged.

On which days of the week does EVRI deliver?
EVRI delivers 24 hours a day, 7 days a week.

What alternative delivery options can the recipient choose if they are not at home?

- *Safeplace* (determined by the customer)
- Delivery to *neighbors*
- Delivery to a *parcel shop*
- Delivery to *lockers* (more than 5,500 lockers)

*DOR = Denial Of Receipt

Carrier Claims Leitfaden

Carrier Claims Guide

E-Mail Support: support@exporto.de
Telefon Support: +49 7531 127 949 45

DE VERSION

Wie lange kann eine Nachforschung bei Royal Mail eingereicht werden?
Eine Nachforschung kann bis 80 Tage dem ersten Eingangsscan bei Royal Mail (date of posting) eingereicht werden.

Wie hoch ist die maximale Entschädigung für den Verlust von Paketen oder beschädigte Pakete?
Royal Mail erstattet für verlorene Pakete maximal 150 GBP.

Bis zu welchem Paketwert erstattet Royal Mail?
Royal Mail erstattet ausschließlich bis zu einem Paketwert (Verkaufspreis) von 750 GBP. Sollte dieser über 750 GBP liegen, kann kein Claim eingereicht werden.

Welche Dokumente werden benötigt, um einen Claim einzureichen?

- Elektronische Kopie des Nachweises des Selbstkostenpreises (dieser sollte nicht den Verkaufspreis des Artikels enthalten)
- Bei beschädigten Paketen: Bild des Pakets
- Order / Trackingnummer

Wie viele Zustellversuche unternimmt Royal Mail, wenn der Kunde bei der ersten Zustellung nicht zu Hause war?
Sollte die Zustellung nicht möglich sein, bleibt die Sendung bis zu 18 Tagen im lokalen Hub. Der Empfänger wird am 10. und 16. Tag über die ausstehende Sendung informiert.

Kann ein Paketstopp veranlasst werden?
Es kann kein Paketstopp veranlasst werden. Der Kunde kann die Annahme verweigern, sodass das Paket retourniert wird.

EN VERSION

How long can a claim be submitted to Royal Mail?
An inquiry can be submitted within 80 days of the initial scan received by Royal Mail (posting date).

What is the maximum compensation for lost parcels or damaged parcels?
Royal Mail will refund a maximum of £150 for lost or damaged parcels.

Up to what parcel value will Royal Mail refund?
Royal Mail will only refund up to a parcel value (retail price) of £750. If its value is over GBP 750, no claim can be submitted.

What documents are required to submit a claim?

- Electronic copy of the proof of cost price (this shouldn't include the retail price of the item)
- For damaged parcels: Picture of the parcel
- Order or- tracking number

How many delivery attempts will Royal Mail make if the customer isn't at home on the first delivery?
If delivery isn't possible, the parcel will remain in the local hub for up to 18 days. The recipient will be informed of the outstanding item on the 10th and 16th day.

Can a parcel stop be arranged?
It isn’t possible to stop a parcel. The customer can refuse to accept the parcel and it will be returned.

Carrier Claims Leitfaden

Carrier Claims Guide

E-Mail Support: support@exporto.de
Telefon Support: +49 7531 127 949 45

DE VERSION

Wird der Empfänger vorab über die Zustellung informiert?
Lieferbenachrichtigungen werden am Vorabend und am Tag der Lieferung mit einem Zeitfenster von 2 bis 4 Stunden gesendet, damit die Empfänger wissen, wann sie mit der Zustellung rechnen können. Über SMS / E-Mail-Updates sowie Push-Benachrichtigungen via App werden die Empfänger über den Fortschritt der Sendung informiert.

Welche alternativen Zustellmöglichkeiten kann der Empfänger auswählen, sollte er nicht zu Hause sein?

- *Safeplace* (der Paketbote hinterlegt ein Foto des sicheren Ablageortes sowie den GPS Standort in der Trackingübersicht)
- Zustellung an *Nachbarn*
- Zustellung an *lokales Postamt*
- Zustellung an *Royal Mail Paketshop* (11.500 Paketshops)
- Zustellung an einem *anderen Tag*
- Zustellung an *andere Adresse*

An welchen Wochentagen stellt Royal Mail zu?
Royal Mail hat einen kostenlosen Sonntagszustellungsdienst für Tracked 24 Kunden eingeführt. Durch den Dienst stellt Royal Mail 24 Stunden und 7 Tage die Woche zu.

EN VERSION

Will the recipient be informed of the delivery in advance?
Delivery notifications will be sent the evening before and on the day of delivery with a time window of 2 to 4 hours so that recipients know when to expect delivery. Recipients are notified of the consignment's progress via SMS, email updates and push notifications via app.

What alternative delivery options can the recipient choose if they are not at home?
Safeplace (the parcel carrier saves a photo of the secure drop-off location and the GPS location in the tracking overview)

- Delivery to a *neighbor*
- Delivery to *local post office*
- Delivery to *Royal Mail parcelshop* (11,500 parcelshops)
- Delivery on *another day*
- Delivery to *another address*

On which days of the week does Royal Mail deliver?
Royal Mail has introduced a free Sunday delivery service for Tracked 24 customers. Through the service, Royal Mail delivers 24 hours a day, 7 days a week.