W przypadku uszkodzeń przesyłki paletowej w transporcie w celu złożenia reklamacji należy załączyć:

1. protokół uszkodzenia przesyłki paletowej
2. pełnomocnictwo do złożenia reklamacji w imieniu uprawnionego podmiotu – odbiorcy przesyłki
3. numer dowodu zakupu tj. Faktury lub WZF
4. zdjęcia uszkodzonych płytek wraz z opakowaniami
5. zdjęcia etykiety z opakowań z uwzględnieniem nazwy produktu i nr serii lub daty produkcji
6. należy podać ilość uszkodzonych płytek i metry kwadratowe
7. należy podać oczekiwania:
   a) korekta faktury (każdorazowo preferowana jest korekta cenowa)
   b) wysyłka płytek (w przypadku wysyłki płytek, płytki są wysyłane przy okazji kolejnego zamówienia do naszego partnera handlowego, jeżeli płytki mają być przesłane do klienta indywidualnego, naliczana będzie opłata za wysyłkę, którą będziemy obciażali partnera handlowego)

Reklamacje z tytułu uszkodzeń przesyłki paletowej w transpocie, należy zgłaszać w terminie do 24 godzin od odebrania przesyłki. Należy wówczas od razu spisać protokół uszkodzeń przesyłki paletowej ze spedytorem.

Uszkodzenia płytek mające miejsce wewnątrz palety należy zgłaszać w terminie do 24 godzin od otrzymania przesyłki. W tym celu należy otrzymaną przesyłkę przejrzeć. W przypadku zauważenia uszkodzeń płytek wewnątrz palety, nakleży zadzwonić do Spedytora, który ma obowiązek podjechania i spisania protokołu uszkodzeń przesyłki paletowej.

W przypadku wystąpienia wad fabrycznych dostarczonych płytek przy składaniu reklamacji obowiązują punkty od 3 do 7.