

ZAŁĄCZNIK NR 1

Wymogi i Procedura Reklamacyjna

§1.

Charakter i zakres dokumentu

1. Niniejszy dokument stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu Świadczenia Usług SPX i określa szczegółowe wymogi formalne oraz tryb składania, dokumentowania i rozpatrywania Reklamacji dotyczących Usług świadczonych przez Operatora.
2. Postanowienia niniejszego Załącznika mają charakter wiążący i stanowią integralną część Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Załącznikiem zastosowanie mają postanowienia Regulaminu oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Procedura ma zastosowanie do Klientów będących przedsiębiorcami, o ile Regulamin nie stanowi inaczej.

§2.

Definicja Reklamacji i moment jej złożenia

1. Reklamacją jest pisemne zgłoszenie roszczenia dotyczącego niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora.
2. Reklamację uznaje się za złożoną w dniu jej wpływu do Operatora, pod warunkiem że zawiera wszystkie wymagane dane i dokumenty określone w niniejszym Załączniku.
3. W przypadku złożenia Reklamacji niekompletnej Operator wzywa Klienta do jej uzupełnienia.
Bieg terminu na rozpatrzenie Reklamacji rozpoczyna się w dniu otrzymania kompletnej dokumentacji.
4. Reklamacje złożone po upływie terminów określonych w Regulaminie mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia.

§3.

Forma i sposób złożenia Reklamacji

1. Reklamacja może zostać złożona:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Operatora,
 - b) listownie na adres siedziby Operatora,
 - c) za pośrednictwem systemu teleinformatycznego udostępnionego przez Operatora, w szczególności poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny pod adresem: (<https://sp.express/w2/site/contact>)(<https://sp.express/w2/site/contact>).
2. Reklamacja złożona w formie elektronicznej uznawana jest za skutecznie doręczoną w chwili jej zarejestrowania w systemie Operatora.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe złożenie Reklamacji za pośrednictwem innych kanałów komunikacji niż wskazane w ust. 1.

§4.

Wymogi formalne Reklamacji

1. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane identyfikacyjne Klienta,
 - b) numer Przesyłki,
 - c) kwotę roszczenia,
 - d) walutę roszczenia (EUR/PLN),
 - e) numer rachunku bankowego do zwrotu środków,
 - f) szczegółowe uzasadnienie roszczenia,
 - g) adres e-mail do korespondencji.
2. Brak któregośkolwiek z powyższych elementów może skutkować wezwaniem do uzupełnienia Reklamacji.
3. Operator zastrzega sobie prawo żądania dodatkowych dokumentów lub wyjaśnień niezbędnych do rozpatrzenia Reklamacji.

§5.

Dokumenty wymagane w zależności od rodzaju Reklamacji

1. W przypadku zaginięcia Przesyłki przed doręczeniem wymagane są:
 - a) etykieta nadawcza,
 - b) faktura sprzedażowa dokumentująca wartość towaru,
 - c) faktura kosztowa zakupu towaru.
2. W przypadku kwestionowania doręczenia Przesyłki pomimo nadania jej statusu „doręczona” wymagane są:
 - a) etykieta nadawcza,
 - b) faktura sprzedażowa dokumentująca wartość towaru,
 - c) faktura kosztowa zakupu towaru,
 - d) pisemne oświadczenie odbiorcy o nieotrzymaniu Przesyłki zawierające:
 - imię i nazwisko lub nazwę podmiotu,
 - adres doręczenia,
 - dane kontaktowe,
 - jednoznaczne stwierdzenie braku otrzymania Przesyłki,
 - datę i czytelny podpis.
3. W przypadku uszkodzenia Przesyłki, jej zawartości lub braków w zawartości wymagane są:
 - a) wyraźne zdjęcia opakowania zewnętrznego i wewnętrznego,
 - b) zdjęcia uszkodzonego towaru,
 - c) protokół szkody sporządzony z kurierem przy odbiorze – jeżeli został sporządzony,
 - d) etykieta nadawcza,
 - e) faktura sprzedażowa oraz faktura kosztowa.
4. W przypadku nieuzasadnionego zwrotu do nadawcy wymagane jest przedstawienie etykiety nadawczej oraz wskazanie przyczyny zwrotu.
5. W przypadku wniosku o anulację lub zwrot kosztów transportu wymagane jest przedstawienie etykiety nadawczej.

6. W przypadku reklamacji faktury wymagane jest przedstawienie zestawienia w formie tabelarycznej (np. plik Excel) z jednoznacznym wskazaniem kwestionowanych pozycji.

§6.

Dowodowy charakter statusów systemowych

1. Dane rejestrowane w systemach teleinformatycznych Operatora oraz operatorów współpracujących, w szczególności statusy Przesyłki, zapisy skanów, dane GPS, podpis elektroniczny odbiorcy oraz dokumentacja fotograficzna z procesu doręczenia, stanowią dowód wykonania Usługi.
2. Nadanie Przesyłce statusu „doręczona” stanowi domniemanie prawidłowego wykonania Usługi, chyba że Klient wykaże przeciwnie okoliczności.

§7.

Terminy rozpatrzenia Reklamacji

1. Operator rozpatruje Reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania kompletnej dokumentacji.
2. Brak odpowiedzi w terminie nie oznacza uznania Reklamacji.
3. W uzasadnionych przypadkach wymagających dodatkowej weryfikacji termin może ulec wydłużeniu, o czym Klient zostanie poinformowany.

§8.

Decyzja reklamacyjna

1. Po przeprowadzeniu weryfikacji Operator wydaje decyzję o:
 - a) uznaniu Reklamacji w całości,
 - b) uznaniu Reklamacji w części,
 - c) odmowie uznania Reklamacji.
2. Decyzja przekazywana jest drogą elektroniczną na adres wskazany w zgłoszeniu.
3. W przypadku ujawnienia nowych istotnych okoliczności przed wypłatą odszkodowania Operator ma prawo do ponownej weryfikacji decyzji.

§9.

Wypłata odszkodowania

1. W przypadku uznania Reklamacji wypłata odszkodowania następuje przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.
2. Wypłata odszkodowania oraz wystawienie ewentualnej faktury korygującej następuje nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu, w którym wydano decyzję.

§10.

Odwołanie

1. Klient ma prawo wnieść odwołanie od decyzji reklamacyjnej w terminie 7 dni od dnia jej doręczenia.
2. Odwołanie powinno zawierać uzasadnienie oraz ewentualne nowe dowody.
3. Brak wniesienia odwołania w terminie powoduje uznanie decyzji za ostateczną.