ULOTKA REKLAMACYJNA

Niniejsze zasady określają sposób rozpatrywania reklamacji przez GFL zgodnie z obowiązującym prawem przewozowym oraz zapisami zawartymi w umowach z Klientami.

1. Reklamację z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi może wnieść jedynie podmiot, który zlecił wykonanie usługi lub odbiorca towaru (zwany dalej Zgłaszającym).

2. Zgodnie z przepisami Prawa Przewozowego reklamację należy złożyć z zachowaniem poniższych terminów:
   2.1. Z tytułu zwłoki w przewozie, która nie spowodowała ubytku lub uszkodzenia przesyłki — z upływem 2 miesięcy od dnia wydania przesyłki.
   2.2. W pozostałych przypadkach — z upływem 1 roku, przy czym:
   - warunkiem dochodzenia roszczenia z tytułu szkód jawnych jest zgłoszenie zastrzeżenia w momencie dostawy przesyłki,
   - warunkiem dochodzenia roszczenia z tytułu szkód niejawnych jest zgłoszenie zastrzeżenia w formie pisemnej w terminie 7 dni od daty dostawy.

3. Reklamację można złożyć na 2 sposoby:
   - poprzez portal klienta iSpeed w zakładce reklamacje,
   - drogą mailową na adres: **reklamacja@gfl.com.pl**.

4. Dokumentację niezbędną do procedowania reklamacyjnego stanowią:
   - wypełniony formularz reklamacyjny,
   - zlecenie Klienta
   - list przewozowy,
   - dokument WZ,
   - dokumenty kosztowe potwierdzające wartość roszczenia: faktura, faktura korekta, WZK,
   - protokół jakościowy potwierdzający stan towaru wraz ze zdjęciami,
   - protokół szkody podpisany przez odbiorcę i kierowcę przewoźnika,
   - wydruk temperatur,
   - protokół niezgodności dostawy (braku, rozbieżności, uszkodzenia itp.),
   - protokół utylizacyjny,
   - korespondencja z odbiorcą lub BOK w GFL.

   W/w dokumenty należy załączyć do zgłoszenia reklamacji iSpeed lub przesłać mailowo na adres: **reklamacja@gfl.com.pl**.

5. W celu prawidłowego rozpatrzenia roszczenia, Specjalista ds. reklamacji może wezwać Zgłaszającego do uzupełnienia dokumentacji reklamacyjnej w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia doręczenia niniejszego wezwania. W przypadku nieuzupełnienia braków dokumentacji w w/w okresie czasu, reklamacja jest uznawana za niezasadną.

6. Odpowiedź na reklamację jest udzielana po rzetelnym jej procedowaniu przez Specjalistę ds. reklamacji w terminie do 30 dni od dnia wpłynięcia zgłoszenia lub uzupełnienia brakującej dokumentacji (tą samą drogą, która zostało przesłane roszczenie).

7. W przypadku uznania zasadności reklamacji zostanie uzgodniona pomiędzy stronami forma rozliczenia roszczenia.