

## PROCEDURA REKLAMACJI

Firma **VETRO Sp. z o.o.** dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi spełniały najwyższe standardy jakości.

W przypadku wystąpienia nieprawidłowości Klient ma prawo złożyć reklamację zgodnie z poniższymi zasadami.

### 1. ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Reklamację należy złożyć **niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia**, które stanowi podstawę roszczenia.

Zgłoszenie reklamacji wymaga formy pisemnej w postaci:

- wiadomości e-mail,
- pisma wysłanego pocztą tradycyjną,
- skanu podpisanego formularza.

Reklamacje należy kierować na adres: [reklamacja@vetro-shipping.com](mailto:reklamacja@vetro-shipping.com)

### 2. PRZYJĘCIE I REJESTRACJA REKLAMACJI

Po otrzymaniu zgłoszenia firma **VETRO Sp. z o.o.** niezwłocznie rejestruje reklamację w wewnętrznym systemie. Każdemu zgłoszeniu nadawany jest **numer referencyjny**, który zostaje przekazany Klientowi **w ciągu 3 dni roboczych** od dnia przyjęcia reklamacji.

### 3. TREŚĆ I DOKUMENTACJA REKLAMACJI

Reklamujący zobowiązany jest do możliwie pełnego i zrozumiałego przedstawienia sprawy, w tym:

- opisu zdarzenia oraz jego przebiegu,
- wskazania przyczyn oraz powodów reklamacji,
- określenia oczekiwań co do sposobu rozpatrzenia reklamacji.

W celu potwierdzenia zasadności zgłoszenia należy – o ile to możliwe – dołączyć dokumenty potwierdzające, takie jak:

- kopie listów przewozowych,
- zdjęcia uszkodzeń,
- protokoły szkody,
- faktury lub inne dowody zakupu.

---

**VETRO Sp. z o.o.**

Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku VII Wydz. Gospodarczy Krajowego rejestru Sądowego KRS 0000322561

NIP 585 144 61 41 Regon 220739427

Al. Niepodległości 809 A, 81-810 Sopot, tel.: + 48 58 524 73 51, + 48 58 524 73 61 fax: + 48 58 524 73 50

e-mail: [sekretariat@vetro-shipping.com](mailto:sekretariat@vetro-shipping.com)

#### 4. OSOBY UPOWAŻNIONE DO SKŁADANIA REKLAMACJI

Reklamację może złożyć Klient lub osoba przez niego upoważniona. W przypadku wątpliwości, **VETRO** może poprosić o przedstawienie dokumentu potwierdzającego umocowanie do reprezentowania Klienta.

#### 5. OBOWIĄZKI STRON W TRAKCIE ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

Złożenie reklamacji **nie zwalnia Klienta z obowiązku uregulowania płatności** wynikających z faktury w części, której reklamacja nie dotyczy. W czasie rozpatrywania reklamacji utrzymywany jest bieżący kontakt z osobą zgłaszającą, w celu ewentualnego uzupełnienia braków lub wyjaśnienia nieścisłości.

#### 6. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

Każda reklamacja analizowana jest indywidualnie. Firma **VETRO Sp. z o.o.** może zastosować następujące rozwiązania:

- uznać reklamację w całości,
- uznać reklamację częściowo,
- odrzucić reklamację.

Decyzja w sprawie reklamacji podejmowana jest **w terminie do 14 dni roboczych** od dnia otrzymania kompletnego zgłoszenia.

O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostaje poinformowany **pisemnie – drogą mailową lub listownie**.

#### 7. PRAWO DO DALSZEGO DOCHODZENIA ROSZCZEŃ

Niniejsza procedura reklamacyjna **nie ogranicza prawa Klienta** do dochodzenia roszczeń wobec firmy **VETRO Sp. z o.o.** zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

#### 8. KONTAKT

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących procesu reklamacyjnego prosimy o kontakt z **Zespołem ds. roszczeń – VETRO Sp. z o.o.** pod adresem email: [reklamacja@vetro-shipping.com](mailto:reklamacja@vetro-shipping.com)

## CLAIMS PROCEDURE

**VETRO Sp. z o.o.** makes every effort to ensure that its services meet the highest quality standards.

If any irregularity occurs, the Customer has the right to submit a claim in accordance with the rules set out below.

### 1. SUBMITTING A CLAIM

A claim should be submitted **without delay after the event giving rise to the claim.**

Claims must be submitted in writing in one of the following forms:

- by email,
- by post,
- as a scanned copy of a signed form.

Claims should be sent to: [reklamacja@vetro-shipping.com](mailto:reklamacja@vetro-shipping.com)

### 2. RECEIPT AND REGISTRATION OF A CLAIM

Upon receipt, **VETRO Sp. z o.o.** will promptly register the claim in its internal system. Each claim will be assigned a **reference number**, which will be provided to the Customer **within 3 working days** of receipt of the claim.

### 3. CONTENT AND SUPPORTING DOCUMENTATION

The person submitting the claim is required to provide as complete and clear an account of the matter as possible, including:

- a description of the event and the circumstances in which it occurred,
- the reasons and grounds for the claim,
- the expected outcome of the claim.

Where possible, supporting documents should be attached to substantiate the claim, such as:

- copies of transport documents,
- photographs of any damage,
- damage reports,
- invoices or other proof of purchase.

## 4. PERSONS AUTHORISED TO SUBMIT A CLAIM

A claim may be submitted by the Customer or by a person authorised by the Customer. If there is any doubt, **VETRO** may request a document confirming that the person concerned is authorised to represent the Customer.

## 5. OBLIGATIONS OF THE PARTIES WHILE A CLAIM IS BEING CONSIDERED

Submitting a claim **does not release the Customer from the obligation to pay any amounts due under an invoice to the extent that they are not covered by the claim.**

While the claim is being considered, VETRO will remain in contact with the person who submitted it in order to obtain any missing information or clarify any discrepancies, where necessary.

## 6. CONSIDERATION OF A CLAIM

Each claim is considered individually. **VETRO Sp. z o.o.** may:

- accept the claim in full,
- accept the claim in part,
- reject the claim.

A decision on the claim will be made **within 14 working days** of receipt of a complete claim submission.

The Customer will be informed of the outcome **in writing, by email or by post.**

## 7. RIGHT TO PURSUE FURTHER CLAIMS

This Claims Procedure **does not limit the Customer's right** to pursue claims against **VETRO Sp. z o.o.** in accordance with applicable law.

## 8. CONTACT

If you have any questions or concerns regarding the claims process, please contact the **Claims Team at VETRO Sp. z o.o.** at:

[reklamacja@vetro-shipping.com](mailto:reklamacja@vetro-shipping.com)