

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

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

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