

Regulamin Składania Wniosków Reklamacyjnych dla Firmy Pozytywny Transport

§1. Postanowienia Ogólne

Niniejszy regulamin określa zasady składania, rozpatrywania i załatwiania wniosków reklamacyjnych przez firmę Pozytywny Transport, zwaną dalej "Firmą".

Reklamacje mogą składać klienci korzystający z usług oferowanych przez Firmę, zwani dalej "Klientami".

Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Firmy.

§2. Przedmiot Reklamacji

Reklamacji podlegają usługi, które zostały zrealizowane niezgodnie z umową i/lub regulaminem usługi zawartą między Firmą a Klientem.

Reklamacje mogą dotyczyć m.in.:

- a. Opóźnień w realizacji usługi wynikających z wyłącznej winy firmy.
- b. Uszkodzenia mienia klienta z wyłącznej winy firmy.
- c. Zgubienia przewożonego ładunku z wyłącznej winy firmy.
- d. Nieprawidłowego naliczenia opłat za usługi.

§3. Sposób Składania Reklamacji

Reklamacje można składać wyłącznie elektronicznie, drogą mailową na adres: biuro@pozytywnytransport.pl

Wniosek reklamacyjny musi zawierać:

- a. Dane Klienta (imię, nazwisko, adres, numer telefonu, adres e-mail).
- b. Numer zamówienia lub faktury.
- c. Dokładną datę i godzinę zdarzenia będącego podstawą reklamacji
- d. Szczegółowy opis problemu będącego podstawą reklamacji.
- e. Wskazanie oczekiwanego sposobu rozwiązania reklamacji (np. zwrot kosztów, naprawa szkody).

§4. Termin Składania Reklamacji

Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

Reklamacje złożone po upływie tego terminu nie zostaną rozpatrzone.

§5. Rozpatrywanie Reklamacji

Firma rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych od daty jej otrzymania.

W przypadku konieczności uzyskania dodatkowych informacji od Klienta, termin ten może zostać przedłużony, o czym Klient zostanie niezwłocznie poinformowany.

O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany, elektronicznie na adres mailowy podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.

§6. Rozstrzygnięcie Reklamacji

Firma może uznać reklamację za:

- a. Zasadną - wówczas podejmuje odpowiednie działania w celu zadośćuczynienia Klientowi.
- b. Niezasadną - wówczas informuje Klienta o przyczynach odrzucenia reklamacji.

W przypadku uznania reklamacji za zasadną, Firma zobowiązuje się do naprawienia szkody w możliwie najkrótszym czasie.

§7. Odwołania

Klient ma prawo do odwołania się od decyzji Firmy w sprawie reklamacji w terminie 7 dni od daty otrzymania informacji o decyzji.

Odwołanie należy złożyć w formie elektronicznej na adres e-mail podany w §3

Firma rozpatrzy odwołanie w terminie 14 dni roboczych od daty jego otrzymania.

§8. Postanowienia Końcowe

Niniejszy regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania na stronie internetowej Firmy.

Firma zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie. O każdej zmianie regulaminu Klienci będą informowani na stronie internetowej Firmy.

W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa kodeksu cywilnego.

Firma Pozytywny Transport zobowiązuje się do rozpatrywania wszelkich reklamacji w sposób uczciwy i transparentny, dbając o najwyższy standard obsługi Klientów.