

Jagodne, dnia 27.05.2015 r.

## Procedura reklamacyjna

1. Wszelkie reklamacje dotyczące ubytku, uszkodzenia, zaginięcia przesyłki oraz nienależytego wykonania zlecenia transportowego, muszą być zgłoszone w terminie 7 dni roboczych od dnia odbioru przesyłki. Reklamację należy składać wyłącznie w formie pisemnej, jak i również listu elektronicznego (e-mail).
2. Prawo do dochodzenia roszczeń wynikających z reklamacji ulega zawieszeniu do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę wszelkich należności wynikających z tego transportu.
3. Reklamacje zgłoszone po terminie lub niekompletne, oraz wniesione przez osobę nieuprawnioną, traktuje się jako niewniesione.
4. Zgłoszenie reklamacji musi zawierać:
  - a. Nazwa lub imię i nazwisko oraz adres reklamującego,
  - b. Tytuł reklamacji, w którym musi być zawarta data odbioru,
  - c. Kwotę roszczenia i oryginały dokumentów potwierdzające zasadność dochodzenia roszczenia w zgłoszonej kwocie,
  - d. Oryginał CMR i wszelkie dokumenty związane z tym transportem (W-Z, Lieferschein itd.)

Jeżeli do reklamacji nie załączono ww. dokumentów w wersji oryginalnej, reklamacje uważa się za niezasadna.

5. Firma IVA-MOTO w terminie 30-u dni od dnia otrzymania kompletnej dokumentacji wyszczególnionej w ww. punktach, powiadamia Reklamującego o uznaniu, częściowym uznaniu lub oddaleniu reklamacji.
6. Reklamacji nie mogą podlegać towary przyjęte, a nie sprawdzone przez przewoźnika oraz takie, do których na odbiorze przewoźnik nie zgłaszał uwag.
7. Reklamujący nie ma prawa do reklamacji, jeśli przyjął towar nie sprawdzwszy wcześniej z przewoźnikiem jego stanu albo nie zgłosił poważnych ubytków w towarze bezpośrednio przy rozładunku.
8. Można przyjąć za pewnik, że jeśli reklamujący nie zgłasza w terminie do siedmiu dni roboczych, licząc od daty załadunku żadnych uwag dotyczących nieprawidłowego wykonania transportu lub roszczeń dotyczących uszkodzenia towaru, towar został dostarczony w stanie dobrym a usługa została wykonana prawidłowo. Jeśli nie ma dowodu przeciwnego powoduje to wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku, uszkodzenia lub nieprawidłowości wykonania usługi.
9. W przypadku odszkodowania z tytułu utraty, uszkodzenia całkowitego lub częściowego towaru Reklamującemu wypłaca się równowartość towaru zgodnie z miejscem i czasem przyjęcia towaru. Wartość towaru musi być udokumentowana odpowiednimi pismami. Reklamujący ma obowiązek powiadomić firmę IVA-MOTO o dodatkowym ubezpieczeniu, jakiemu podlegał towar. W przypadku, gdy towar był dodatkowo ubezpieczony a wartość jego została zwrócona Reklamującemu w całości, odszkodowania nie mogą się dublować.
10. Kwota odszkodowania jest kwota netto. Odszkodowanie nie obejmuje kwoty podatku VAT. W przypadku częściowego uszkodzenia towaru, kwota która jest wypłacana Reklamującemu to kwota, o jaką zmniejszyła się wartość towaru wskutek tego uszkodzenia.
11. W sprawach nieuregulowanych ww. warunkami stosuje się odpowiednie przepisy prawne KC oraz Konwencji o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR).