
REGULAMIN PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady i tryb przyjmowania oraz rozpatrywania reklamacji związanych z usługami transportowymi i magazynowymi świadczonymi przez Trans-Tok Logistic Group Sp. z o.o., zwanej dalej "Usługodawcą".
2. Regulamin ma zastosowanie wyłącznie do relacji pomiędzy Usługodawcą a klientami będącymi przedsiębiorcami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego i korzystającymi z usług Usługodawcy, zwanymi dalej "Klientami".
3. Usługodawca i Klient zwani są dalej łącznie „Stronami”.
4. Reklamacje rozpatrywane są zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu oraz obowiązującymi przepisami prawa polskiego, w szczególności ustawą z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe.

§2. Termin zgłaszania reklamacji

1. Reklamacje związane z usługami transportowymi lub magazynowymi należy zgłaszać niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty zaistnienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.
2. Reklamacje zgłoszone po upływie wskazanego terminu nie będą rozpatrywane.

§3. Forma zgłaszania reklamacji

1. Reklamacje należy zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej, drogą elektroniczną na adres e-mail: reklamacje@trans-tok.pl. Wzór formularza reklamacyjnego stanowi załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
2. W zgłoszeniu reklamacyjnym należy podać:
 - a. Dane identyfikacyjne Klienta (nazwa firmy, adres, NIP),

- b. Dane przewoźnika oraz numer listu przewozowego (jeżeli dotyczy),
 - c. Opis zdarzenia stanowiącego podstawę reklamacji, w tym datę i miejsce jego wystąpienia,
 - d. Szczegółowy wykaz szkód (nazwa, ilość, waga uszkodzonych towarów),
 - e. Kwotę roszczenia wraz z uzasadnieniem,
 - f. Dokumentację potwierdzającą zasadność i wartość szkody – zdjęcia, protokoły szkody, faktury zakupu i sprzedaży (korygująca).
3. Reklamacje niespełniające wymagań formalnych mogą zostać odrzucone. W przypadku braków formalnych Klient będzie wezwany do ich uzupełnienia w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania.

§4. Terminy rozpatrywania reklamacji

- 1. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 30 dni od dnia dostarczenia kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego.
- 2. W przypadkach wymagających dodatkowych ustaleń lub ekspertyz, termin rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony. Usługodawca poinformuje Klienta o przedłużeniu terminu, podając przewidywany czas zakończenia postępowania.
- 3. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Klient zostanie poinformowany w formie pisemnej, na adres e-mail podany w zgłoszeniu.
- 4. Kompensata, nota lub faktura wystawiona przed zakończeniem procesu reklamacji będzie odrzucana przez Usługodawcę jako niezasadna.

§5. Ograniczenie odpowiedzialności

- 1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody pośrednie, utracone korzyści ani inne szkody wynikowe związane z realizacją usług.
- 2. Odpowiedzialność Usługodawcy ogranicza się do wysokości faktycznej szkody poniesionej przez Klienta, nie wyższej niż wartość usługi wynikająca z umowy pomiędzy Stronami.

3. W przypadku utraty lub uszkodzenia towaru, wysokość odszkodowania obliczana jest zgodnie z przepisami ustawy Prawo przewozowe.

§6. Koszty związane z reklamacją

1. W przypadku uwzględnienia reklamacji koszt ponownej realizacji zlecenia ponosi Usługodawca.
2. Klient ponosi koszty wszelkich ekspertyz, opinii biegłych oraz innych dodatkowych czynności, jeśli reklamacja okaże się bezzasadna.

§7. Postępowanie w przypadku sporów

1. Strony będą dążyć do polubownego rozwiązania wszelkich sporów wynikających z niniejszego regulaminu.
2. W przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu, właściwym do jego rozstrzygnięcia jest sąd miejscowo właściwy dla siedziby Usługodawcy, chyba że Strony uzgodniły inaczej w formie pisemnej.

§8. Ochrona poufności

1. Strony zobowiązują się do traktowania wszelkich dokumentów i informacji przetwarzanych w toku przyjmowania i rozpatrywania reklamacji jako tajemnicy handlowej lub tajemnicy przedsiębiorstwa.
2. Strony nie udostępniają tych danych osobom postronnym, z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to konieczne do obsługi zgłoszenia reklamacyjnego.

§9. Postanowienia końcowe

1. Regulamin sporządzono w języku polskim i podlega on przepisom prawa polskiego.

2. W sprawach nieuregulowanych w regulaminie zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo przewozowe.

Trans-Tok Logistic Group Sp. z o.o.