

PROCEDURA REKLAMACYJNA

§1

Reklamację składa się z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usług świadczonych przez UPS Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej „UPS”). Niniejsza procedura dotyczy Usług, w tym usług kurierskich w rozumieniu pkt 2 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS..

Droga postępowania reklamacyjnego nie jest obowiązkowa w przypadku usług kurierskich.

§2

1. Reklamacja winna być złożona w formie pisemnej, elektronicznej (w tym faksowej, na adres e-mail bądź poprzez wypełnienie formularza kontaktowego na stronie www.ups.com) lub ustnej do protokołu

2. Reklamacja z tytułu opóźnienia w doręczeniu przesyłki objętej Gwarancją Zwrotu Pieniędzy (w rozumieniu pkt 7 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług) może być także zgłoszona w formie telefonicznej do Działu Obsługi Klienta UPS i jest rozpatrywana w takim przypadku niezwłocznie także w formie telefonicznej. W przypadku nieuznania reklamacji telefonicznej w całości lub części, UPS udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej.

3. Reklamację składa nadawca (tj. strona umowy zawartej z UPS), a adresat wyłącznie w przypadku gdy: 1) nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo 2) gdy została mu doręczona przesyłka kurierska albo 3) gdy przysługuje mu prawo rozporządzania przesyłką inną niż przesyłka kurierska. W zakresie zwrotu należności lub jej części z tytułu Usług dotyczących przesyłek innych niż przesyłki kurierskie reklamację składa nadawca albo odbiorca, w zależności od tego który z nich dokonał zapłaty. W indywidualnej umowie zawartej przez UPS z klientem, strony takiej umowy mogą przyznać prawo do złożenia reklamacji dotyczącej Gwarancji Zwrotu Pieniędzy innemu podmiotowi niż nadawca i adresat. W takim przypadku, do takiego podmiotu znajdują zastosowanie odpowiednio postanowienia dotyczące adresata.

4. Reklamację zgłoszoną przez osobę nieuprawnioną traktuje się jak niewniesioną o czym UPS powiadomi niezwłocznie reklamującego informując go o możliwości zgłoszenia reklamacji przez osobę uprawnioną.

§3

Reklamacja powinna zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres do korespondencji (siedziby) osoby składającej reklamację;
- 3) przedmiot oraz uzasadnienie reklamacji;
- 4) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dowodu nadania) chyba że wnoszący reklamację nie domaga się naprawienia szkody, oraz dokumentację potwierdzającą wysokość poniesionej szkody – za wyjątkiem sytuacji, gdy reklamacja dotyczy wyłącznie zwrotu opłat za przewóz w ramach Gwarancji Zwrotu Pieniędzy;
- 5) datę i miejsce nadania przesyłki;
- 6) numer przesyłki kurierskiej;
- 7) wykaz załączonych dokumentów;
- 8) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji – w przypadku reklamacji zgłoszonej w formie papierowej, albo dane identyfikujące adresata w przypadku złożenia reklamacji w innej formie.

§4

1. Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia:
 - 1) dokumenty dotyczące zawarcia umowy (w szczególności dowód nadania, kopia faktury w przypadku płatności gotówką); 2) inne dokumenty związane z rodzajem i wysokością roszczenia;
2. Do reklamacji dotyczącej przesyłki kurierskiej powinny być, dodatkowo do dokumentów wskazanych w ust. 1, dołączone:
 - 1) oświadczenie nadawcy jeżeli zrzeka się swoich praw do dochodzenia roszczeń na rzecz adresata przesyłki kurierskiej;
 - 2) kopię protokołu sporządzonego przez UPS bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej przesyłki kurierskiej lub stwierdzonych ubytkach w jej zawartości – w przypadku przyjęcia przesyłki kurierskiej przez adresata, albo oświadczenie przyjmującego przesyłkę kurierską o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach tej przesyłki złożone bezpośrednio przy przyjęciu przesyłki;
 - 3) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń przesyłki kurierskiej złożone w ciągu 7 dni od przyjęcia przesyłki, wraz z przedstawieniem dowodów, że ubytki lub uszkodzenia przesyłki powstały w czasie między przyjęciem przesyłki przez UPS w celu wykonania usługi a jej doręczeniem adresatowi;
 - 4) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie przesyłki kurierskiej oraz wskazanie dowodów potwierdzających ten fakt.
3. UPS ma prawo zażądać dołączenia do reklamacji składanej w formie pisemnej również opakowania przesyłki.

4. Dokumenty wskazane w ust. 1 pkt 1 i ust. 2 pkt 1 i 2 powinny być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej przez UPS – w przypadku reklamacji składanych w formie papierowej oraz w kopiach – w przypadku składania reklamacji w innej formie. Pozostałe dokumenty mogą być składane w kopiach. W celu prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, UPS może w każdym czasie zażądać przekazania mu oryginałów takich dokumentów lub ich poświadczonych kopii.

§5

Reklamację składa się na adres siedziby UPS Polska Sp. z o.o. pod adres ul. Prądyńskiego 1/3, 01-222 Warszawa lub siedziby lokalnych oddziałów UPS na terenie Polski lub adresy email: dipl@ups.com (reklamacja na zaginięcie i uszkodzenie), custsvcp1pl@ups.com (nieterminowe doręczenie), faksem na numer: +48-22-534-08-01 oraz billingpoland@ups.com (reklamacje finansowe), a w odniesieniu do reklamacji dotyczących Gwarancji Zwrotu Pieniędzy – pod numerem + 48 22 534 00 00.

§6

UPS rozpatruje reklamację niezwłocznie. Termin udzielenia odpowiedzi na prawidłowo sporządzoną i zawierającą wszelkie wymagane dokumenty reklamację nie może przekroczyć 30 dni od dnia otrzymania takiej reklamacji w odniesieniu do przesyłek krajowych (termin ten uważa się za zachowany jeżeli odpowiedź na reklamację zostanie wysłane w tym terminie).

§7

Jeżeli wniesiona reklamacja nie spełnia warunków, o których mowa w § 3 lub § 4, UPS wzywa reklamującego, aby usunął braki w terminie:

- 1) 7 dni od dnia otrzymania wezwania, w przypadku przesyłki kurierskiej, z pouczeniem reklamującego, że niezuzupełnienie braków w tym terminie spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania, powyższego terminu nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji; albo
- 2) 14 dni, od dnia otrzymania wezwania, w przypadku innej przesyłki, z pouczeniem reklamującego, że za datę wniesienia reklamacji przyjmuje się datę otrzymania przez UPS uzupełnionej reklamacji.

§8

Odpowiedź na reklamację udzielona przez UPS będzie zawierać:

- 1) nazwę oraz siedzibę UPS Polska sp. z o.o.;
- 2) powołanie podstawy prawnej oraz informację o uznaniu bądź nieuznaniu reklamacji;
- 3) uzasadnienie merytoryczne (faktyczne i prawne) ze wskazaniem podstawy prawnej nieuznania reklamacji (w całości lub części), w tym wskazujące na przyczyny zatrzymania przesyłek jeżeli reklamacja dotyczy przesyłek zatrzymanych z uwagi na uzasadnione podejrzenie, że przesyłka stanowi przedmiot przestępstwa lub jej zawartość stanowi zagrożenie dla ludzi lub środowiska;
- 4) w przypadku przyznania odszkodowania - uznaną kwotę odszkodowania oraz informację o sposobie i terminie jej wypłaty;
- 5) w przypadku zwrotu należności - określenie wysokości kwoty oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty;
- 6) pouczenie o prawie odwołania od wydanej decyzji (wraz ze wskazaniem adresu na jaki należy złożyć odwołanie) lub wniesienia pozwu do właściwego miejscowo sądu a w przypadku przesyłek kurierskich o możliwości dochodzenia roszczeń również w postępowaniu mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej, albo przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej;
- 7) podpis uprawnionego pracownika UPS w przypadku odpowiedzi w wersji papierowej oraz dane identyfikujące pracownika UPS uprawnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację wraz z jego stanowiskiem.

§9

W przypadku odmowy uwzględnienia reklamacji dotyczącej krajowych przesyłek kurierskich w całości lub w części, reklamujący może wnieść odwołanie do UPS w terminie 14 dni od jej doręczenia. UPS rozpoznaje takie odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania takiego odwołania. Postanowienia § 8 pkt 1) – 5) i 7) stosuje się odpowiednio. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna również zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i prawie dochodzenia odszkodowania w postępowaniu sądowym, albo mediacyjnym przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej albo przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

§ 10

Wniesienie reklamacji lub odwołania, o którym mowa w § 9, drogą elektroniczną (w tym faksem lub telefonicznie) ze wskazaniem przez wnoszącego reklamację jego adresu poczty elektronicznej, oznacza zgodę reklamującego na porozumiewanie się z UPS drogą

elektroniczną, w tym na otrzymywanie od UPS wezwań oraz odpowiedzi na reklamację, jak również odpowiedzi na odwołanie o którym mowa w § 9 drogą elektroniczną.

§ 11

Jeśli UPS ponosi odpowiedzialność na podstawie Prawa Poczтового, odpowiedzialność UPS z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług kurierskich nie będzie wyższa niż:

- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej nie będącej przesyłką z korespondencją - zwykła wartość utraconej lub uszkodzonej przesyłki,
- 2) za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki kurierskiej z zadeklarowaną wartością – kwota żądana przez nadawcę, nie wyższa jednak niż zadeklarowana wartość przesyłki kurierskiej,
- 3) za utratę przesyłki kurierskiej z korespondencją - dziesięciokrotność opłaty za usługę kurierską nie niżej jednak niż pięćdziesięciokrotność opłaty za traktowanie przesyłki listowej, jako poleconej, określonej w cenniku usług powszechnych,
- 4) za opóźnienie w doręczeniu przesyłki kurierskiej - dwukrotność opłaty za usługę kurierską, w tym jakąkolwiek kwotę wypłaconą z tytułu Gwarancji Zwrotu Pieniędzy, w rozumieniu pkt 7 Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS, jeśli znajduje ona zastosowanie.

§ 12

Niniejsze zasady postępowania reklamacyjnego mają zastosowanie, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej. W odniesieniu do przesyłek międzynarodowych, pierwszeństwo mają Zasady Konwencyjne (w rozumieniu pkt. 9.1 (a) Ogólnych Warunków Świadczenia Usług UPS).