

Instrukcja przyjęcia i reklamacji dostawy

Załącznik do Ogólnych Warunków Współpracy („OWW”) obowiązujących w Stalgast Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie („Stalgast”)

I. Reklamacje ilościowe

Reklamacje dotyczące ilości dostarczonego towaru w stosunku do określonego w Zamówieniu

Przedsiębiorca

zobowiązany jest zgłaszać poprzez platformę B2B Stalgast w terminie 5 dni roboczych od otrzymania przesyłki z zamówionym towarem. Niezachowanie powyższych warunków może skutkować utratą prawa do reklamacji. W przypadku uznania reklamacji produktów sprzedawanych w opakowaniu zbiorczym zostanie wystawiona korekta adekwatna do brakującej ilości towaru.

II. Reklamacje z tytułu szkód transportowych

1. Każdy z Przewoźników dostarczający w imieniu Stalgast przesyłki Odbiorcom dysponuje listami przewozowymi (elektronicznymi lub papierowymi), które Odbiorca decydujący się na przyjęcie przesyłki powinien podpisać przed jej fizycznym wydaniem przez Przewoźnika.
2. Po wydaniu przesyłki przez Przewoźnika, Odbiorca ma obowiązek przy odbiorze przesyłki, sprawdzenia stanu przesyłki (czy opakowanie zewnętrznie nie nosi śladów uszkodzeń mechanicznych) i w przypadku stwierdzenia uszkodzenia, wpisania uwag do listu przewozowego* (uwagę można wpisać w dowolnym miejscu, ważne żeby adnotacja o uszkodzeniu została wpisana również w kopii listu przewozowego którą zabiera ze sobą kierowca) lub spisania dodatkowego dokumentu (protokołu szkody/elektronicznego protokołu szkody**). W przypadku szkody niedającej się z zewnątrz zauważyć (opakowanie przesyłki nieuszkodzone) należy spisać protokół szkody, po dodatkowym wezwaniu kuriera oraz w jego obecności.
3. Kolejnym krokiem jest obowiązek zgłoszenia szkody wraz z protokołem szkody i zdjęciami uszkodzonego produktu oraz zdjęciami opakowania zewnętrznego przesyłki poprzez platformę B2B Stalgast w terminie 4 dni roboczych.
4. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia przesyłki po odjeździe Przewoźnika, Odbiorca ma prawo do zgłoszenia takiej szkody w ciągu 2 dni roboczych liczonych od przyjęcia przesyłki poprzez platformę B2B Stalgast**.
5. W przypadku uznania reklamacji produktów sprzedawanych w opakowaniu zbiorczym, zostanie wystawiona korekta adekwatna do uszkodzonej ilości towaru.
6. Zachowanie powyższych procedur i terminów jest warunkiem rozpatrzenia reklamacji przez Stalgast.
7. Odbiorca będący osobą fizyczną, w odniesieniu do danych podlegających ochronie na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych („Ustawa”), oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych („RODO”), dokonując odbioru przesyłki wyraża zgodę na przetwarzanie przez Stalgast podanych przez niego danych osobowych, w celu podejmowania przez Stalgast czynności mających na celu realizację zawartej umowy przewozu przesyłki, w tym zgłoszonych reklamacji. Podanie danych osobowych w ww. celu jest dobrowolne, przy czym

konieczne do podjęcia wyżej wymienionych czynności. Dane osobowe będą przetwarzane przez Stalgast jedynie w ww. celu.

8. Osobie, której dane osobowe są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do treści tych danych, ich uzupełniania, uaktualniania, sprostowania, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem ustawy albo są już zbędne do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, prawo do otrzymania danych osobowych w ustrukturyzowanej formie i nakazania ich przekazania podmiotom trzecim, pod warunkiem, że będzie to technicznie możliwe, a także prawo do cofnięcia zgody w zakresie przetwarzania jej danych osobowych. Prawa powyższe realizowane są poprzez złożenie stosownych oświadczeń za pośrednictwem poczty elektronicznej Stalgast, tj. umowy@stalgast.com.
9. Stalgast przetwarza dane osobowe zgodnie z Ustawą oraz RODO. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych znajdują się na stronie internetowej Stalgast, tj. www.stalgast.com w zakładce Polityka Prywatności.

* Dotyczy dostaw realizowanych przez przewoźników SUUS, MK, DEDYKOWANY

** Elektroniczny protokół szkody – dotyczy dostaw realizowanych przez przewoźników DPD, FEDEX, UPS - ważne elektroniczny protokół szkody powinien być sporządzony w tym samym dniu, w którym była dostawa

*** Zgodnie z Art. 76 Ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe, przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

- 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego;
- 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;
- 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;
- 4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.