

Procedura reklamacyjna

§1 Przedmiot reklamacji

Reklamacje mogą dotyczyć:

- niewykonania lub nienależytego wykonania usługi pocztowej,
- uszkodzenia, zaginięcia, opóźnienia doręczenia przesyłki.

§2 Termin składania reklamacji

1. Reklamację można złożyć w terminie:
 - 12 miesięcy od nadania przesyłki (zgodnie z ustawą).
2. Po upływie terminu reklamacja nie będzie rozpatrywana.

§3 Sposób składania reklamacji

Reklamację można złożyć:

- pisemnie na adres: MLT LOGISTICS Sp. z o.o., ul. Główna 28, 32-329 Bolesław
- mailowo: as@mltlogistic.com
- osobiście w biurze firmy

Reklamacja powinna zawierać:

- dane nadawcy lub odbiorcy,
- numer przesyłki,
- opis zdarzenia,
- żądanie reklamacyjne (zwrot opłaty, odszkodowanie, itp.),
- dowód nadania (jeśli dotyczy).

§4 Rozpatrzenie reklamacji

1. Firma rozpatruje reklamację w terminie do 30 dni od dnia jej otrzymania.
2. O decyzji reklamacyjnej klient zostaje poinformowany pisemnie lub mailowo.
3. W przypadku uznania reklamacji, świadczenie zostaje zrealizowane w formie:
 - zwrotu opłaty,
 - wypłaty odszkodowania,
 - ponownego wykonania usługi.