



§1

Definicje

1. **Reklamacja** - jest roszczeniem złożonym w formie pisemnej (z możliwością wykorzystania formularzy DCT Gdańsk S.A. („DCT”), które można pobrać ze strony internetowej), związanym ze szkodą wynikłą z bezpośredniego i normalnego związku przyczynowego, pomiędzy nienależytym działaniem DCT a powstałą szkodą w czasie od przyjęcia towaru/kontenera, aż do czasu wydania oraz wszelkimi zastrzeżeniami Reklamującego, co do ilości/stawki/usługi przedstawionej na fakturze.

Formularze są dostępne pod adresem: <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/>

2. **DCT** – podmiot przyjmujący oraz rozpatrujący reklamację.
3. **Reklamujący** – podmiot zgłaszający DCT reklamację.
4. **Formularz zgłoszenia reklamacji dotyczącej uszkodzenia ładunku** - dokument wypełniany przez Reklamującego, który jest jednym ze sposobów zgłoszenia reklamacji, a co za tym idzie akceptacji i przystąpienia do procedury reklamacyjnej (§2 pkt.6.1 oraz §3 pkt.1).
5. **Formularz zgłoszenia reklamacji dotyczącej uszkodzenia środka transportu**- dokument wypełniany przez Reklamującego, który jest jednym ze sposobów zgłoszenia reklamacji, a co za tym idzie akceptacji i przystąpienia do procedury reklamacyjnej (§2 pkt.6.1 oraz §3 pkt.2). Stosowany jest, gdy reklamacja dotyczy wszelkich zdarzeń z udziałem zewnętrznych środków transportu.
6. **Formularz zgłoszenia reklamacji dotyczącej faktury** - dokument wypełniany przez Reklamującego, który jest jednym ze sposobów zgłaszania reklamacji, a co za tym idzie akceptacji i przystąpienia do procedury reklamacyjnej (§2 pkt.6.1 oraz §3 pkt.3). Stosowany jest, gdy Reklamujący ma zastrzeżenia, co do poprawności wystawionej faktury.
7. **Formularz zgłoszenia reklamacji** - dokument wypełniany przez Reklamującego, który jest jednym ze sposobów zgłoszenia reklamacji, a co za tym idzie akceptacji i przystąpienia do procedury reklamacyjnej (§2 pkt.6.1 oraz §3 pkt.4). Stosowany jest we wszelkich sytuacjach, w stosunku, do których niniejsza procedura nie zastrzega innych formularzy.

Informacje ogólne

1. Reklamacje należy składać niezwłocznie po zaistnieniu zdarzenia.
2. DCT zobowiązana jest do przyjęcia reklamacji oraz poinformowania Reklamującego o sposobie jej rozpatrzenia.
3. Zgłoszenie reklamacji wymaga formy pisemnej w postaci np.: listu, scanu, e-mail.
4. Reklamacja, którą Reklamujący zamierza przesłać drogą pocztową należy kierować na adres: ul. Kontenerowa 7, 80-601 Gdańsk z adnotacją „Reklamacja”.
5. Reklamacja, którą Reklamujący zamierza przesłać drogą elektroniczną należy kierować na adres: reklamacje@dctgdansk.com.
6. Reklamujący zobowiązany jest do podania w sposób możliwie kompletny i zrozumiały przyczyn i powodów reklamacji, opisu w jaki sposób doszło do reklamowanego zdarzenia, ewentualnie wskazania oczekiwań co do sposobu rozpatrzenia reklamacji.
7. Podane fakty Reklamujący zobowiązany jest udokumentować, o ile jest to możliwe, zwłaszcza w formie kopii dokumentów potwierdzających zasadność reklamacji.
8. Reklamujący składa reklamację osobiście lub za pośrednictwem osoby upoważnionej do reprezentowania Reklamującego. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości DCT może zwrócić się z prośbą o przedstawienie dokumentu upoważniającego do reprezentowania Reklamującego.
9. W ciągu 2 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji zostanie przesłany/nadany numer referencyjny.
10. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Reklamującego od uregulowania płatności za fakturę w części, co, do której Reklamujący nie wnosi zastrzeżeń.
11. DCT może uznać, odrzucić lub częściowo uznać reklamację.
12. Niniejsza procedura oraz niżej wymienione załączniki, stanowią integralną część Regulaminu Współpracy (dostępne na stronie <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/>):
 - Procedury Obsługi Boczniczy Kolejowej DCT Gdańsk
 - Zasady Bezpieczeństwa Obowiązujące Kierowców Pojazdów Kołowych
 - Zasady dla Kierowców Wjeżdżających na Magazyn DCT (CFS)
 - Regulamin Współpracy – Operacje Bramowe
 - Regulamin Współpracy – Ruch Samochodowy
 - Regulamin Współpracy – Operacje Statkowe
 - Procedury Związane z Operacjami Magazynowymi (CFS)
 - Regulamin Korzystania z Parkingu Zewnętrznego
 - Procedura Związana z Inspekcją Kontenerów ze złomem
 - Inne regulaminy/procedury wprowadzone i opublikowane na stronie internetowej DCT w trakcie obowiązywania niniejszej procedury
13. W razie wszelkich pytań i/lub wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji prosimy o kontakt z Koordynatorem ds. roszczeń – tel. 58 737 77 35, e-mail: reklamacje@dctgdansk.com.
14. Poniżej link pod którym znajdują Państwo zestawienie informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych: https://dctgdansk.pl/wp-content/uploads/2020/01/DCT_IODO_SC_6.02_Obowiazek-informacyjny_Reklamacje.pdf
15. Dla uniknięcia wątpliwości, niniejsza procedura nie ogranicza prawa Reklamującego do dochodzenia przeciwko DCT roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Zasady szczegółowe procedury reklamacyjnej

1. Zasady zgłaszania reklamacji dotyczącej uszkodzenia ładunku.

- 1.1 W celu zgłoszenia reklamacji należy wypełnić i przesłać formularz reklamacyjny (§1 pkt.4), który dostępny jest na stronie internetowej <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/>.
- 1.2 Do formularza reklamacyjnego należy dołączyć dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji m.in.:
- dokument potwierdzający zajście w CFS – w przypadku zdarzenia, które miało miejsce na terenie magazynu,
 - dokument potwierdzający poniesione koszty celem przywrócenia mienia do stanu sprzed zdarzenia, faktura handlowa, specyfikacja handlowa towarzysząca przesyłce, potwierdzona za zgodność z oryginałem* (*kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem to kopia dokumentu potwierdzona pieczętką firmową i własnoręcznym podpisem osoby upoważnionej do reprezentacji firmy Reklamującego),
 - dokumenty fotograficzne szkody,
 - inne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji przez DCT.
- 1.3 Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego DCT nada unikalny numer referencyjny, a następnie bez zbędnej zwłoki, nie później aniżeli w terminie 2 dni, prześle go Reklamującemu. Powołanie się na numer referencyjny w dalszej korespondencji pozwoli jednoznacznie identyfikować konkretną sprawę zgłoszoną przez Reklamującego.
- 1.4 Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana niezwłocznie po analizie zdarzenia i ustaleniu zasadności reklamacji.
- 1.5 Reklamujący może odwołać się od decyzji DCT przedstawiając pisemnie, własne stanowisko w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie nie wywołuje żadnych skutków, z uwzględnieniem §2 pkt. 15.
- 1.6 Reklamujący ma również prawo do odwołania się do właściwego Sądu Powszechnego.

2. Zasady zgłaszania reklamacji dotyczącej uszkodzenia środka transportu

- 2.1 W celu zgłoszenia reklamacji należy wypełnić i przesłać formularz reklamacyjny (§1 pkt.5), który dostępny jest na stronie internetowej <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/>.
- 2.2 Do formularza reklamacyjnego należy dołączyć dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji m.in.:
- dokument potwierdzający zajście na terminalu – w przypadku zdarzenia, które miało miejsce na terenie terminalu z wyłączeniem magazynu,
 - dokument potwierdzający poniesione koszty celem przywrócenia mienia do stanu sprzed zdarzenia, faktura handlowa, potwierdzona za zgodność z oryginałem* (*kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem to kopia dokumentu potwierdzona pieczętką firmową i własnoręcznym podpisem osoby upoważnionej do reprezentacji firmy Reklamującego),
 - dokumenty fotograficzne szkody,
 - inne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji przez DCT.
- 2.3 Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego DCT nada unikalny numer referencyjny, a następnie bez zbędnej zwłoki, nie później aniżeli w terminie 2 dni, prześle go Reklamującemu. Powołanie się na numer referencyjny w dalszej korespondencji pozwoli jednoznacznie identyfikować konkretną sprawę zgłoszoną przez Reklamującego.
- 2.4 Reklamujący może odwołać się od decyzji DCT przedstawiając pisemnie, własne stanowisko w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie nie wywołuje żadnych skutków, z uwzględnieniem §2 pkt. 15.

2.5 Reklamujący ma również prawo do odwołania się do właściwego Sądu Powszechnego.

3. Zasady zgłaszania reklamacji dotyczącej faktury

- 3.1 W celu zgłoszenia reklamacji należy wypełnić i przesłać formularz reklamacyjny (§1 pkt.6), który dostępny jest na stronie internetowej <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/>.
- 3.2 Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego DCT nada unikalny numer referencyjny, a następnie bez zbędnej zwłoki, nie później aniżeli w terminie 2 dni, prześle go Reklamującemu. Powołanie się na numer referencyjny w dalszej korespondencji pozwoli jednoznacznie identyfikować konkretną sprawę zgłoszoną przez Reklamującego.
- 3.3 Reklamujący może odwołać się od decyzji DCT przedstawiając pisemnie, własne stanowisko w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie nie wywołuje żadnych skutków, z uwzględnieniem §2 pkt. 15.
- 3.4 Reklamujący ma również prawo do odwołania się do właściwego Sądu Powszechnego.

4. Zasady zgłaszania reklamacji (formularz ogólny)

- 4.1 W celu zgłoszenia reklamacji należy wypełnić i przesłać formularz reklamacyjny (§1 pkt.7), który dostępny jest na stronie internetowej <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/>.
- 4.2 Do formularza reklamacyjnego należy dołączyć dokumenty potwierdzające zasadność reklamacji m.in.:
 - dokument potwierdzający poniesione koszty celem przywrócenia mienia do stanu sprzed zdarzenia, faktura handlowa, specyfikacja handlowa towarzysząca przesyłce, potwierdzona za zgodność z oryginałem* (*kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem to kopia dokumentu potwierdzona pieczętą firmową i własnoręcznym podpisem osoby upoważnionej do reprezentacji firmy Reklamującego),
 - dokumenty fotograficzne szkody,
 - inne dokumenty niezbędne do rozpatrzenia reklamacji przez DCT.
- 4.3 Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza reklamacyjnego DCT nada unikalny numer referencyjny, a następnie bez zbędnej zwłoki, nie później aniżeli w terminie 2 dni, prześle go Reklamującemu. Powołanie się na numer referencyjny w dalszej korespondencji pozwoli jednoznacznie identyfikować konkretną sprawę zgłoszoną przez Reklamującego.
- 4.4 Reklamujący może odwołać się od decyzji DCT przedstawiając pisemnie, własne stanowisko w terminie 30 dni od dnia otrzymania odpowiedzi na reklamację. Po upływie tego terminu odwołanie nie wywołuje żadnych skutków, z uwzględnieniem §2 pkt. 15.
- 4.5 Reklamujący ma również prawo do odwołania się do właściwego Sądu Powszechnego.