

**РЕКЛАМАЦИОННО ПИСМО**

№



фирма (име):

адрес:

данни за Рекламанта:

лице за контакт:

тел:

**описание:**

На дата: получих / изпратих пратка с товарителница №

от дата: при следните условия и забележки:

**Във връзка с Рекламацията предявявам към • Еконт Експрес • ООД следното:****Прилагам следните документи:****Изплащане на обезщетението:**Желая обезщетението да се изплати:  В брой  По банкова сметка

Банка:

банков код:

банкова сметка:

Декларирам, че за предявената Рекламация не съм получил и няма да получавам обезщетение от застрахователна компания.

Бих искал/а решението по Рекламацията да получа на e-mail:

или с писмо от офиса на рекламиране.

име на Рекламанта:

приел Рекламацията:

погнис:

погнис:

град:

дата:

- 1. Рекламацията се удостоверява със запис в товарителницата от Получателя, в момента на получаване на пратката или с вътрешен или полицейски протокол при загуба, унищожение, кражба.**
  - 2. Рекламацията е редовно прегявена единствено тогава, когато са заплатени всички дължими на Куриера суми без отлагане или прихващане.**
  - 3. Право за прегявяване на Рекламация има:**
    - Подателят на пратката, а след нейното доставяне Получателя;
    - До получаване на пратката Получателят има право на Рекламация и/или обезщетение само когато има писмено съгласие от Подателя.
  - 4. Срок за прегявяване на Рекламация:**
    - Клиентът има право да подаде Рекламация до 30 дни от датата на констатирането на отговорността на Куриера;
    - При изтичане на този срок отпада правото на Клиента за рекламация.
  - 5. Движение на Рекламацията:**
    - В случай на повреда на пратката в момента на нейното предаване се изготвя (в два еднообразни екземпляра) Констативен протокол, в който е описано констатираното състояние на пратката и нейната опаковка;
    - След констатиране на Рекламацията със запис в товарителницата се подготвят документите по нея, които на следващия ден се изпращат до Дирекция Пазари за официално завеждане;
    - При постъпване на Рекламацията в Дирекция Пазари се завежда вътрешно разследване по случая;
    - На Рекламанта могат да бъдат изискани следните допълнителни документи :
      - Копие от товарителницата;
      - Един от посочените по-долу документи, доказващ размера на иска, претендиран в Рекламационното писмо, както следва:
        - Фактура за стойност на стоката;
        - Стокова разписка с указани едична и обща стойност на съдържанието на пратката;
- За пратките с Обявена стойност** трябва да е налице съответствие в записите в товарителницата - номер на фактура или номер на стокова разписка с оригиналните фактура или стокова разписка. При липса на съответствие се счита, че не е налице надлежно оформен документ за Рекламация.
- За стоки втора употреба:**
- В случай, че в момента на приемане на пратката, поради липса на горните два документа, Клиентът е декларирал със запис в товарителницата стойност на пратката, Еконт Експрес си запазва правото да не изплаща пълният размер на Обявената стойност, като определя размера на обезщетение **в зависимост от степента на износване** на пратката;
  - При несъгласие с определеното от Куриера обезщетение, Клиентът може да предостави Протокол от независима експертна организация, приета от Куриера.
- Протокол за консигнация, само като такъв, няма юридическа стойност за определяне на стойността на съдържанието на пратката.
- След представяне от страна на Рекламанта на нужните документи, в срок от 14 работни дни, "ЕКОНТ ЕСКПРЕС" ООД се ангажира с писмено становище по случая;
  - Куриерът оформя **Споразумение** за размера на приетия иск, подписано двустранно от Клиента и упълномощен представител на Куриера;
  - Ако отговора по Рекламацията е отхвърлен от Рекламанта, възникналите спорове се решават на база добро партньорско сътрудничество, чрез преговори и допълнителни споразумения, а когато това се окаже невъзможно чрез компетентния съд по седалището на Куриера.
- 6. Срок за изплащане на обезщетение :**
    - Куриерът изплаща в тридневен срок сумата по Рекламацията след нейното одобрение.
  - 7. Отговорност на Куриера :**
    - Куриерът има ограничена материална отговорност пред Подателя или Получателя за пратките във връзка с непълно или неправилно изпълнение на договора за куриерска услуга.
    - Обезщетението се определя от Куриера и е в размер до десет пъти стойността на цената на услугата, при липса на Обявена стойност за пратката.
    - При пратки с Обявена стойност, във връзка с непълно или неправилно изпълнение на договора за куриерска услуга, Куриерът има повишена отговорност пред Подателя или Получателя до размера на обявената стойност на съдържанието на пратката.
      - **За пратки с Обявена стойност при несъответствие между заявените данни, записани в товарителницата номер фактура / стокова разписка и представените оригинални от Клиента, при настъпване на събитие, се счита че не е налице надлежно оформен документ за Рекламация и "ЕКОНТ ЕСКПРЕС" ООД си запазва правото да не изплаща пълния размер на Обявената стойност.**
  - 8. В случай на повредена пратка, обезщетена 100%, пратката остава собственост на "Еконт експрес" ООД.**