



DCT GDANSK

A Member of the  PSA Group

PRZEWODNIK PO PROCESIE REKLAMACYJNYM

WWW.DCTGDANSK.PL

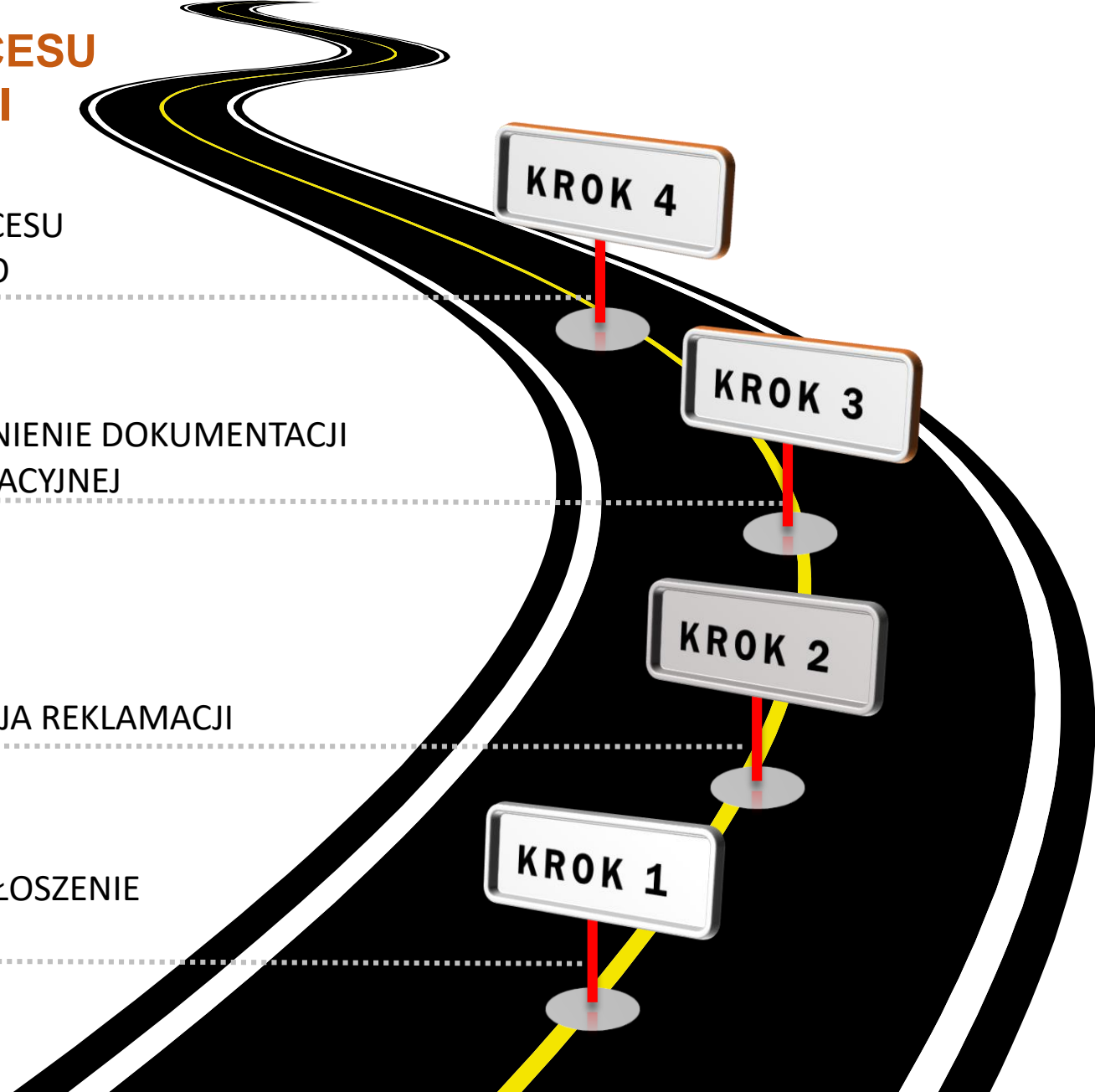
ETAPY PROCESU REKLAMACJI

FINALIZACJA PROCESU REKLAMACYJNEGO

UZUPEŁNIENIE DOKUMENTACJI REKLAMACYJNEJ

REJESTRACJA REKLAMACJI

NIEZWŁOCZNE ZGŁOSZENIE REKLAMACJI



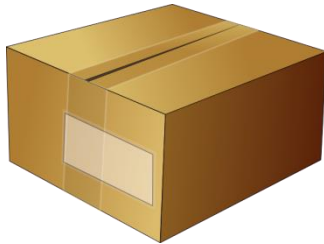
ZGŁOSZENIE REKLAMACJI KROK PO KROKU

- 1) Niezwłocznie po wykryciu szkody zgłoś reklamację za pomocą:
 - ✓ Formularza on-line na stronie internetowej: <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/reklamacje/>
 - ✓ Odpowiedniego formularza do pobrania w formie edytowalnej na stronie internetowej: <https://dctgdansk.pl/strefa-klienta/dokumenty-do-pobrania/> w zakładce Reklamacje. Uzupełniony formularz prześlij na adres: reklamacje@dctgdansk.com
- 2) Następnie otrzymasz numer referencyjny sprawy, na który należy każdorazowo powoływać się w dalszej korespondencji.
- 3) Udokumentuj powstałą szkodę odpowiednio do typu zgłaszanej reklamacji, m.in.:
 - ✓ Dokumentacja zdjęciowa
 - ✓ Kalkulacja kosztów
 - ✓ Dokumenty potwierdzające własność
- 4) Poinformuj Dział Reklamacji o planowanych oględzinach.
- 5) Kieruj się minimalizacją skutków szkody.
- 6) Informuj pracowników Działu Reklamacji o planowanych działaniach i podjętych krokach.

REKLAMACJA DOTYCZĄCA USZKODZENIA ŁADUNKU



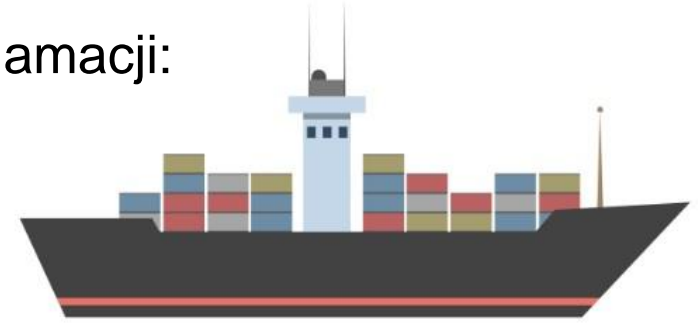
- Informacje konieczne do rozpatrzenia reklamacji:
 - Dane składającego reklamację
 - Data wykrycia szkody
 - Specyfikacja ładunku
 - Dokumentacja zdjęciowa ładunku oraz powstałej szkody
 - Oświadczenie potwierdzające zajście (tylko jeśli szkoda miała miejsce na magazynie DCT)
 - Dokumenty potwierdzające wartość ładunku
 - Dokument potwierdzający własność lub stosowne upoważnienie
 - Dokument potwierdzający rozmiar powstałej szkody
 - W celu złożenia reklamacji możesz użyć poniższego odnośnika



Formularz reklamacyjny uszkodzenie ładunku

REKLAMACJA DOTYCZĄCA USZKODZENIA ŚRODKA TRANSPORTU

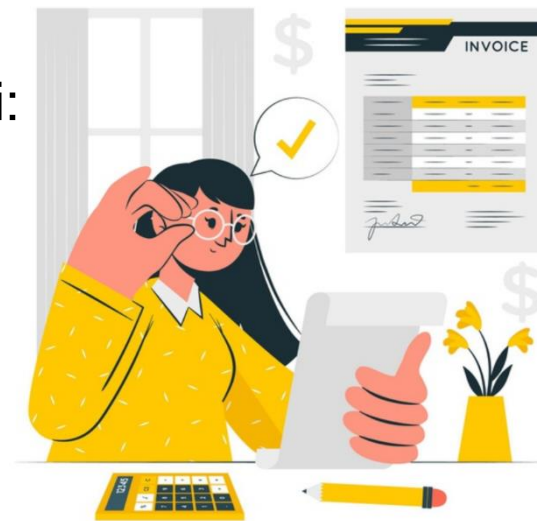
- Informacje konieczne do rozpatrzenia reklamacji:
 - Dane składającego reklamację
 - Informacje o uszkodzonym mieniu
 - Data wykrycia szkody
 - Specyfikacja powstałych uszkodzeń
 - Dokumentacja zdjęciowa powstałej szkody
 - Oświadczenie potwierdzające zajście
 - Dokumenty potwierdzające wartość uszkodzonego mienia
 - Dokument potwierdzający własność lub stosowne upoważnienie
 - Potwierdzenie poniesionych kosztów naprawy
 - W celu złożenia reklamacji możesz użyć poniższego odnośnika



Formularz reklamacyjny uszkodzenie środka transportu

REKLAMACJA DOTYCZĄCA FAKTURY

- Informacje konieczne do rozpatrzenia reklamacji:
 - Dane składającego reklamację
 - Numer faktury
 - Pozycje na fakturze
 - Kwestionowana kwota na fakturze
 - Powód zgłoszenia reklamacji
 - Numery kontenerów, których dotyczy reklamacja
 - Dodatkowe informacje potwierdzające zasadność reklamacji
 - W celu złożenia reklamacji możesz użyć poniższego odnośnika



Formularz reklamacyjny faktura

REKLAMACJA OGÓLNA

■ Informacje konieczne do rozpatrzenia reklamacji:

- Dane składającego reklamację
- Powód zgłoszenia reklamacji
- Data wykrycia szkody lub nieprawidłowości
- Informacje o uszkodzonym mieniu
- Specyfikacja uszkodzeń
- Dokumentacja zdjęciowa
- Oświadczenie lub raport z uszkodzeń
- Dokumenty potwierdzające wartość uszkodzonego mienia
- Dokument potwierdzający własność lub stosowne upoważnienie
- Potwierdzenie poniesionych kosztów
- W celu złożenia reklamacji możesz użyć poniższego odnośnika



designed by freepik



Formularz reklamacyjny ogólny

[*Powyższy formularz stosuj również gdy chcesz złożyć skargę lub odwołanie od zakazu wjazdu](#)

Pamiętaj, że każda trafiająca do nas reklamacja rozpatrywana jest indywidualnie. Wszystkie decyzje podejmowane są po dokładnej analizie zgłoszenia przez odpowiedni zespół merytoryczny, w skład którego wchodzi specjaliści z różnych działów.



designed by freepik

Zachęcamy do zapoznania się z całą procedurą reklamacyjną dostępną na stronie internetowej DCT Gdańsk:
https://dctgdansk.pl/wp-content/uploads/2020/01/Procedura-reklamacyjna_2020.pdf

W razie wszelkich pytań i/lub wątpliwości dotyczących rozpatrywania reklamacji prosimy o kontakt telefoniczny pod nr tel. 58 737 77 35/90 25 lub e-mail: reklamacje@dctgdansk.com



DCT GDANSK

A Member of the  PSA Group

Kontenerowa 7
80-601 Gdansk, Poland

WWW.DCTGDANSK.PL