

Zespół Szkoleń i Kontroli Jakości

Interwencje i reklamacje

**OUT
OF
THE
BOX**



PLAN PREZENTACJI

1. Interwencje – podstawowe informacje
2. Tematy interwencji
3. Eskalacja interwencji
4. Zamykanie i otwieranie interwencji
5. Reklamacje – podstawowe informacje
6. Sposoby złożenia reklamacji
7. Odwołanie od wyniku reklamacji
8. Reklamacje – co można sprawdzić na linii?
9. Protokół szkody



INTERWENCJE – PODSTAWOWE INFORMACJE



Interwencje można zgłosić do:

- Oddziału Nadawczego
- Oddziału Doręczającego
- Sortowni Centralnej

w zależności od tego, **gdzie znajduje się przesyłka w momencie składania interwencji** (najczęściej jest to Oddział Doręczający).

Interwencja jest składana, gdy nie ma możliwości pomóc Klientowi na linii – dany problem wymaga weryfikacji/wyjaśnienia przez Oddział.

Do każdej interwencji powinien zostać wybrany [odpowiedni temat](#).



TEMATY – PRZESYŁKI KURIERSKIE



- **D2D- Błędny numer do kuriera** – temat wybierany wyłącznie w dwóch przypadkach, gdy przesyłka jest w doręczeniu oraz:
 - numeru telefonu jest „wyzerowany” lub „123456”,
 - Klient zgłasza, że kontaktował się na wskazany numer i otrzymał informację, że Kurier obsługuje inny rejon/numer należy do innego Kuriera lub osoby prywatnej.
- **D2D Błędny status - awizo** – Kuriera nie było pod wskazanym adresem, a przesyłka otrzymała status „Awizo”. Należy zweryfikować adres doręczenia (Klient powinien podać pełen adres) oraz upewnić się czy pod adresem doręczenia była osoba upoważniona do odbioru przesyłki. Godzina nadania statusu awizo w Trucker nie jest jednoznaczna z godziną, o której był Kurier pod adresem.
- **D2D Błędny status - błędny adres** – Klient potwierdza adres z etykiety informując, że jest on poprawny (Klient powinien podać pełen adres doręczenia), a mimo to Kurier odnotował status "Błędne dane adresowe".
- **D2D Błędny status - doręczona** – paczka ma status „Doręczono”, ale Klient zgłasza, że paczki nie odebrał. Należy w pierwszej kolejności zweryfikować poprawność adresu doręczenia (Klient powinien podać pełen adres doręczenia). Następnie należy poprosić, aby Klient zweryfikował, czy nikt z domowników nie odebrał przesyłki. Rejestrując interwencję obowiązkowo w treści należy podać zawartość przesyłki.

TEMATY – PRZESYŁKI KURIERSKIE

- **D2D Błędny status - odmowa przyjęcia** – w systemie widoczny jest status „Odmowa przyjęcia”, a Klient twierdzi, że nikt nie odmawiał przyjęcia przesyłki. Należy zweryfikować adres (Klient powinien podać pełen adres doręczenia) oraz upewnić się czy Klient lub inna osoba znajdująca się pod adresem na pewno nie odmówiła przyjęcia paczki od Kuriera.
- **D2D- Brak kontaktu z kurierem** – numer telefonu do Kuriera nie odpowiada/jest wyłączony/włącza się poczta głosowa.
- **D2D - Brak numeru do kuriera** – przesyłka jest w doręczeniu i nie ma przypisanego numeru do Kuriera.
- **D2D Pilne - przesyłka Ekspresowa** – interwencja na przesyłkę z doręczeniem do 10:00, 12:00, 17:00. Należy zweryfikować czy do przesyłki została wykupiona usługa dodatkowa doręczenia na konkretną godzinę.
- **D2D - problem z terminalem** – Klient nie ma możliwości bezgotówkowej zapłaty za przesyłkę kurierską.
- **D2D Przesyłki SmartCourier** – dotyczy przesyłek SmartCourier np. błędny status, nieudane próby kontaktu telefonicznego, ustalenie terminu doręczenia przesyłki.



TEMATY – PRZESYŁKI PACZKOMATOWE



- **APM Błędne rozliczenie - doręczono** – temat interwencji wybierany w sytuacji, gdy:
 - przesyłka paczkomatowa została zdaniem Klienta błędnie rozliczona jako „doręczona” przez Oddział (źródłem statusu jest Trucker) lub Kuriera (źródłem statusu jest Aplikacja kurierska),
 - przesyłka paczkomatowa została według statusów doręczona awaryjnie np. z powodu ponadgabarytu, a Klient twierdzi, że nie otrzymał przesyłki.

Rejestrując interwencję obowiązkowo w treści należy podać zawartość przesyłki.

- **APM Doręczenie awaryjne** – przesyłka była umieszczona w Paczkomacie, ale z przyczyn niezależnych od Klienta nie mogła zostać odebrana w terminie (np. awaria Paczkomatu). Interwencję należy rejestrować jedynie na wyraźną prośbę Klienta i tylko w sytuacji, gdy przesyłka nie została udostępniona do odbioru w inny sposób (magazynowanie, przekierowanie, MPOK, itp.).
- **APM Magazynowanie - problemy w procesie** – dotyczy przesyłek magazynowanych w sytuacji wystąpienia problemów operacyjnych, np. przesyłka nie została odebrana z POK po czasie magazynowania.
- **APM Mpok - problem** – w przypadku braku Kuriera w lokalizacji podanej w wiadomości SMS, niewłaściwego wydawania przesyłek lub problemu z wydawaniem przesyłek przez Kuriera pełniącego rolę MPOK.

TEMATY – PRZESYŁKI PACZKOMATOWE

- **APM Nieautoryzowane przekierowanie** – w przypadku, gdy Odbiorca nie wyraził zgody na przekierowanie paczki, a przesyłka została umieszczona w innym Paczkomacie/POP (NIE magazynowana).
- **APM Ponowne umieszczenie** – dotyczy ponownego umieszczenia paczki w Paczkomacie ze względu na brak możliwości odbioru paczki za pierwszym razem, np. przez awarię maszyny.
- **APM Pusta skrytka** – podczas odbioru paczki z Paczkomatu odbiorczego Odbiorcy otworzyła się pusta skrytka bez paczki.
- **APM Uszkodzona skrytka** – skrytka jest uszkodzona i wymaga weryfikacji przez Kuriera, przełożenia do sprawnej skrytki lub naprawy skrytki przez Serwis.

TEMATY – WSZYSTKIE RODZAJE PRZESYŁEK

- **ALL Błąd w procesowaniu** – ostatnim widocznym w historii statusem jest "Błąd w procesowaniu".
- **ALL Błędny kierunek/Błędny sort** – przesyłka została skierowana do niewłaściwego Oddziału doręczającego (posiada status „Błędny sort”/”Mylny kierunek”) i upłynął deklarowany termin jej doręczenia.
- **ALL Błędny status - odbiór własny** – status „Odbiór własny” został błędnie narzucony np. przesyłka ma status „Przyjęta w oddziale”, a następnie „Odbiór własny” bez wymaganych prób doręczenia.
- **ALL Brak statusu odbiór własny** – przesyłka powróciła do Oddziału i nie posiada statusu „Odbiór Własny”, a powinna mieć.
- **ALL Inwentaryzacja stanu magazynowego** – ostatnim widocznym statusem jest "Inwentaryzacja stanu magazynowanego" i upłynął deklarowany termin doręczenia przesyłki.

TEMATY – WSZYSTKIE RODZAJE PRZESYŁEK

- **ALL Nieskuteczne doręczenie** – temat interwencji wybierany w przypadku przesyłki, która spełnia wszystkie poniższe warunki:
 - jest po deklarowanym terminie doręczenia oraz,
 - została wydana do doręczenia i wróciła do oddziału (bez informacji o przyczynie nieskutecznego doręczenia) oraz,
 - w chwili zakładania interwencji ma status "Przekazano do doręczenia".
- **ALL Odbiór nadań z Paczkomatu** – nadane przesyłki od dłuższego czasu nie zostały odebrane z Paczkomatu przez Kuriera.
- **ALL Paczka znaleziona** – temat wybierany w sytuacjach, gdy:
 - Klient znalazł/odebrał nie swoją przesyłkę i zabrał ją do domu – prosi o odebranie jej przez Kuriera lub,
 - Kurier znalazł przesyłkę (w samochodzie/Paczkomacie/obok Paczkomatu/itp.) i jej statusy nie są jednoznaczne np. przesyłka w Trucker w doręczeniu, a w Konsoli ma status "Delivered".
- **ALL Pomyłone etykiety** – istnieje uzasadnione podejrzenie, że doszło do pomylenia etykiet przez Oddział (np. dla przesyłki nadawanej bez etykiety Odbiorca twierdzi, że Nadawca wysłał poprawną zawartość, ale Odbiorca otrzymał błędną).

TEMATY – WSZYSTKIE RODZAJE PRZESYŁEK

- **ALL POP - problem** – dotyczy np. odbioru przesyłki z Punktu Obsługi Przesyłek (problem z wydaniem paczki Odbiorcy, paczka pozostawiona w innym POP).
- **ALL Przesyłka ponadgabarytowa** – ustalenie sposobu doręczenia przesyłki ponadgabarytowej lub wyjaśnienie błędnego statusu „Przesyłka ponadgabarytowa”.
- **ALL Przesyłka w weryfikacji** – ostatnim widocznym w historii statusem jest "Przesyłka w weryfikacji".
- **ALL Przesyłka zaginiona** – statusy/historia przesyłki wskazują na jej zagubienie (np. „Potencjalnie zagubiona”, „Zagubiona”, itp.). Rejestrując interwencję obowiązkowo w treści należy podać zawartość przesyłki.

TEMATY – WSZYSTKIE RODZAJE PRZESYŁEK

- **ALL Skarga - kurier** – skarga na Kuriera np. niewłaściwe zachowanie, błędy merytoryczne, procesowe itp.
- **ALL Skarga - oddział** – skarga na pracownika Oddziału lub pracę Oddziału.
- **ALL Wskazówki operacyjne** – Klient chciałby przekazać np. szczegółowe wskazówki dojazdu do posesji, poinformować o niedziałającym domofonie lub innych istotnych faktach mogących mieć wpływ na doręczenie przesyłki. Tematu można używać także w przypadku literówek w adresie doręczenia.
- **ALL Załadunek na fracht** – ostatnim widocznym statusem jest "Załadunek na fracht/Przypisana do kontenera" i nie ma dalszych statusów w kolejnym dniu roboczym.



TEMATY – ZLECENIE NA PODJAZD KURIERA



- **ALL Błędny status zlecenia - brak przesyłki** – zlecenie otrzymało status Brak przesyłki, a Klient twierdzi, że Kuriera nie było pod adresem.
- **ALL Błędny status zlecenia - pozostałe** – zlecenie ma inne niejasne statusy.
- **ALL Błędny status zlecenia - zrealizowane** – zlecenia zostało oznaczone jako zrealizowane, a Klient twierdzi, że przesyłki nie zostały odebrane.



TEMATY – PACZKOMAT

- **Paczkomat - awaria** – Klient zgłasza awarię Paczkomatu, np. czarny ekran i konieczny jest podjazd Kuriera do Paczkomatu.
- **Paczkomat - brudny paczkomat** – Klient lub Kurier zgłasza zabrudzenie Paczkomatu lub poszczególnych skrytek.
- **Paczkomat - weryfikacja skrytek** – temat interwencji wybierany, gdy Klient zgłasza że:
 - w Paczkomacie otwiera się kilka skrytek przy nadaniu/ odbiorze paczki(skrytki muszą zostać zweryfikowane przez Kuriera), lub
 - w skrytce znajduje się niezarejestrowana przesyłka, lub
 - przesyłki nie zostały poprawnie zarejestrowane podczas nadawania (np. Klient miał dwie przesyłki do nadania i umieścił je na odwrót lub w jednej skrytce).

ESKALACJA INTERWENCJI

- **I KONTAKT:**

- interwencja w Trucker - temat zgodny z problemem Klienta.

- **II KONTAKT:**

- jeżeli od pierwotnej interwencji minęły 24h, a Oddział zamknął interwencję bez rozwiązania - należy **otworzyć interwencję**, wybrać odpowiedni powód otwarcia i opisać zgłoszenie,

- jeżeli od pierwotnej interwencji minęły 24h, a Oddział nie zamknął interwencji, wówczas należy **utworzyć podzadanie**.

ESKALACJA INTERWENCJI

1) Jeżeli kontaktuje się Klient, który składał już interwencję i sprawa Klienta nie została rozwiązana **od 5 dni roboczych od złożenia 1 interwencji** to:

- Do interwencji stosujemy ścieżkę eskalacji
- Dodatkowo możemy zaproponować Klientowi złożenie reklamacji na Infolinii

2) Jeżeli kontaktuje się Klient, którego **status przesyłki nie zmienił się od 10 dni roboczych** – od razu proponujemy złożenie REKLAMACJI na Infolinii – w tym przypadku nie jest istotne czy były wcześniej interwencje czy też nie (weryfikujemy ostatni status przesyłki).

ZAMYKANIE I OTWIERANIE INTERWENCJI

- Pracownik Oddziału ma obowiązek podjęcia **dwóch prób kontaktu z Klientem** (po każdej próbie kontaktu Oddział powinien odnotować to w zgłoszeniu),
- W przypadku braku skutecznego kontaktu, Oddział powinien **wysłać do Klienta wiadomość SMS lub e-mail**,
- Oddział może zamknąć interwencję tylko w przypadku zrealizowania dyspozycji, ustalenia z Klientem dalszych kroków lub wysłania do Klienta wiadomości,
- Jeśli Oddział zamyka interwencję, powinien zostać podany sposób rozwiązania zgłoszenia lub ustalenia z Klientem lub data i godzina wysłania wiadomości.

W sytuacji otwierania interwencji z tematem „Błędne zamknięcie interwencji” należy zweryfikować, czy Oddział faktycznie nie podjął kroków zgodnych z powyższą procedurą.



REKLAMACJE – PODSTAWOWE INFORMACJE



W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usługi reklamację może złożyć:

- **Nadawca,**
- **Odbiorca** - gdy Przesyłka została doręczona Odbiorcy (w innym przypadku Odbiorca może zostać poproszony o dodatkowe dokumenty, np. zrzeczenie się przez Nadawcę praw i roszczeń do przesyłki).

WAŻNE:

- Reklamacja może być złożona do roku od nadania przesyłki,
- Reklamacja jest rozpatrywana **do 30 dni kalendarzowych**. Klient otrzymuje odpowiedź w formie **mailowej** (odpowiedź może być też udzielona pisemnie, jeśli Klient zawrze w reklamacji taką prośbę).

SPOSOBY ZŁOŻENIA REKLAMACJI

Sposoby złożenia reklamacji:

- **Formularz** na stronie internetowej
<https://inpost.pl/kontakt/zloz-reklamacje>
- **Pisemnie** na adres siedziby
ul. Wielicka 28A
30-552 Kraków
- Kontakt z **Infolinią**: 722 444 000 / 746 600 000

REKLAMACJE – ODWOŁANIE

Klient może odwołać się od wyniku reklamacji **do 14 dni kalendarzowych** od momentu jej rozpatrzenia:

- **Pisemnie** na adres:

Sekcja Odwołań w Dziale Reklamacji

Ul. Wielicka 28A

30-552 Kraków

- **Drogą elektroniczną** do osoby rozpatrującej reklamację

Na rozpatrzenie odwołania Dział Reklamacji ma **30 dni kalendarzowych**.

REKLAMACJE – CO MOŻNA SPRAWDZIĆ NA LINII?



W przypadku kontaktu Klienta, który złożył reklamację, po podaniu przez niego **numeru IPR** konsultant CC może sprawdzić:

- Status reklamacji,
- Osobę rozpatrującą reklamację,
- Datę, do kiedy reklamacja ma zostać rozpatrzona.

TELEFONICZNIE NIE WOLNO:

- Udzielić informacji o wyniku reklamacji. Wynik reklamacji można uzyskać tylko mailowo/pisemnie.

REKLAMACJE – PACZKA PACZKOMATOWA

Dla przesyłek paczkomatowych możliwe jest **zainicjowanie procedury reklamacyjnej podczas odbioru** przesyłki paczkomatowej ze skrytki.

W tym celu należy ponownie umieścić przesyłkę w skrytce.

Formularz reklamacyjny wysyłany jest poprzez e-mail do Odbiorcy, który powinien wypełnić go najlepiej w ciągu 14 dni, co jest równoznaczne ze złożeniem reklamacji.

Po wyjęciu przesyłki z paczkomatu i dostarczeniu jej na Oddział przez Kuriera, pracownik InPost dokonuje komisyjnego otwarcia przesyłki paczkomatowej i sporządza stosowny **protokół**.

PROTOKÓŁ SZKODY

W przypadku stwierdzenia przez Odbiorcę uszkodzeń przesyłki konieczne jest spisanie **protokołu szkody** – jest to dokument opisujący szkodę i wchodzi w skład reklamacji z tytułu np. uszkodzenia przesyłki.

Odbiorca powinien poinformować firmę InPost o szkodach przesyłki nie później niż w terminie **7 dni kalendarzowych od daty odebrania przesyłki**, w celu sporządzenia protokołu szkody. Następnie Odbiorca składa reklamację.

W zależności od rodzaju wybranej usługi (rodzaju przesyłki) następuje to w różny sposób.

JAK SPISAĆ PROTOKÓŁ SZKODY?

- **Kurier Standard, Allegro Kurier24 InPost, Allegro miniKurier24 InPost:**

Klient zamawia kuriera na wskazany adres w celu sporządzenia protokołu szkody (formularz kontaktowy -> temat *Inny temat*) lub udaje się do Oddziału InPost.

- **Przesyłki paczkomatowe:**

Klient na ekranie paczkomatu klika *Mam uwagi do przesyłki*, a następnie umieszcza uszkodzoną przesyłkę w skrytce,

Jeżeli Klient zauważy uszkodzenie nie będąc już pod paczkomatem, w celu sporządzenia protokołu powinien udać się do najbliższego Oddziału InPost.

Dziękujemy

OUT
OF
THE
BOX

