

ZI'S POST SH.P.K

PROCEDURA E KOMPENSIMIT PËR HUMBE OSE DËMTIM TË DËRGESAVE

QËLLIMI

Kjo procedurë përcakton mënyrën e trajtimit të rasteve të humbjes ose dëmtimit të dërgesave dhe rregullon procesin e verifikimit, vendimmarrjes dhe pagesës së kompensimit.

HAPJA E RASTIT

Kërkesa për kompensim paraqitet nga dërguesi ose klienti kontraktues.

Rasti regjistrohet në sistem si "Incident – Humbje/Dëmtim".

Sistemi gjeneron automatikisht numër reference.

Afati maksimal i trajtimit: 15–30 ditë pune nga data e hapjes së rastit.

FAZA E VERIFIKIMIT OPERATIV

Verifikimi kryhet nga Departamenti Operativ dhe përfshin:

Kontrollin e gjurmimit (tracking history).

Verifikimin e skanimeve në depo.

Kontrollin e transferimeve ndërmjet pikave.

Deklaratën e korrierit dhe stafit të përfshirë.

Verifikimin e paketimit dhe dokumentacionit shoqërues.

Konfirmimin e vlerës së deklaruar në sistem në momentin e pranimit. Kohëzgjatja e fazës së verifikimit: deri në 15 ditë pune. Nëse rasti kërkon hetim shtesë (p.sh. përfshirje e palëve të treta), afati mund të zgjatet brenda limitit total prej 30 ditësh pune.

BAZA E KOMPENSIMIT Kompensimi bëhet:

Vetëm mbi bazën e vlerës së deklaruar në sistem në momentin e pranimit të dërgesës.

Nuk pranohen ndryshime të vlerës pas hapjes së incidentit.

Nëse vlera nuk është deklaruar, kompensimi kufizohet sipas kushteve të përgjithshme të shërbimit.



+ 383 (0) 49 715 000 | + 383 (0) 48 551 000



info@izis-post.com

VENDIMMARRJA FINANCIARE Pas përfundimit të verifikimit:

Departamenti Operativ përgatit raport përfundimtar.

Raporti i kalon Departamentit të Financës. Financat verifikojnë:

Vlerën e deklaruar në sistem.

Dokumentacionin e incidentit.

Përputhshmërinë me kushtet kontraktuale. Vendimi përfundimtar për kompensim merret nga Financat në koordinim me Menaxherin Operacional / Drejtorin e Përgjithshëm. Afati i vendimmarrjes financiare: deri në 5 ditë pune pas pranimit të raportit operativ.

REALIZIMI I PAGESËS

Pagesa realizohet përmes transferit bankar.

Afati i pagesës: brenda 5 ditëve pune nga miratimi financiar.

Klienti njoftohet zyrtarisht për vendimin.

RASTET E PËRJASHTIMIT

Kompenzimi nuk aplikohet në rastet kur:

Paketimi ka qenë i papërshtatshëm.

Përmbajtja është mall i ndaluar.

Dëmtimi është shkaktuar nga forcë madhore.

Vlera nuk është deklaruar në sistem në momentin e pranimit.

KOHËZGJATJA TOTALE E PROCEDURËS Koha maksimale e trajtimit të një rasti: 30 ditë pune nga data e hapjes së kërkesës.

