

Szanowny Panie,

Bardzo dziękuję za przesłane nagranie, wszelkie informacje dotyczące naszej Firmy POLAMER są dla nas bardzo cenne, a zwłaszcza te, które dotyczą uchybień w świadczonych przez nas usługach. Pozwalają na ich eliminację i podnoszenie standardu naszych usług, Świadczą o tym klienci od kilkudziesięciu lat wysyłający za naszym pośrednictwem przesyłki, jak również nowi klienci korzystający z przesyłek e-commerce.

POLAMER od ponad trzydziestu lat jest pośrednikiem w dostarczaniu przesyłek między Polską a USA i Kanadzie a rodzinami i przyjaciółmi w Polsce i od kilku lat w Krajach Unii.

Współpracujemy od wielu lat z renomowaną firmą kurierską jaką jest DPD. I to kurier DPD próbował doręczyć przesyłkę.

Niestety, przez niedopatrzenie pracownika przyjmującego w Kanadzie przesyłkę nie został wpisany numer tel. komórkowego przez nadawcę. A to w interesie nadawcy i odbiorcy powinno być staranne wypełnienie dokumentów nadania przesyłki.

W systemie elektronicznego przesyłania danych, POLAMER nie ma możliwości sprawdzenia poprawności przesyłanych informacji, oczywiście za wyjątkiem błędnego kodu pocztowego, pozostałe dane odbiorcy są bezpośrednio wprowadzane do systemu firmy kurierskiej i drukowane są listy przewozowe - przesyłka Pani Krystyny Andrzejuk nr 1594022 przyjęta w Warszawie 27.11.18, po zwolnieniu przez urząd celny do dystrybucji, została przekazana firmie kurierskiej w dniu 28.11.18 i w dniu 29.11.18 nastąpiła pierwsza próba doręczenia.

Wyjaśnienie - firmy kurierskie żądają podania numeru telefonu komórkowego - Pan redaktor dokonując zakupów online wie, że aby zakupy i doręczenie było skuteczne, musi podać numer tel. komórkowego, a następnie otrzymuje powiadomienie sms/e-mail z informacją o doręczeniu przesyłki. Takie powiadomienie jest wysyłane z systemu informatycznego firmy kurierskiej i z naszej praktyki wynika, że kurierzy często takie powiadomienie traktują jako awizację, odchodząc od awiz wypisywanych na kartce.

Kurierzy nie mają obowiązku sprawdzania czy na liście przewozowym jest podany nr tel. komórkowego, również nie mają obowiązku telefonowania do odbiorcy - jeśli tak robią jest to ich własna inwencja.

Firmy, na rzecz których wykonujemy usługi dystrybucji paczek były wielokrotnie informowane o konieczności umieszczania numerów komórkowych na dokumentach wprowadzanych do systemu. Jak również o tym, że kurier podejmuje jedнокrotną próbę doręczenia przesyłki. Przesyłka nedoręczona jest przekazywana do punktu Pick up DPD, o czym też odbiorca jest informowany SMS'em - w tym przypadku odstąpiono od tej czynności.

Wracając do problemu Pani Krystyny Andrzejuk - po dwukrotnej, nieskutecznej, próbie doręczenia, w dniu 03.12.2018 POLAMER otrzymał informację, że przesyłka znajduje się w magazynie DPD z powodu braku kontaktu z odbiorcą i w tym samym dniu ta informacja została przekazana do Kanady do firmy, w której przesyłka została nadana, w celu uzyskania od nadawcy kontaktu do Pani Krystyny Andrzejuk. W dniu 12 grudnia przesyłka Pani Andrzejuk wróciła do Warszawy i 14 grudnia wprowadzono ją do magazynu depozytów jednocześnie

wysyłając informację do Kanady o przesyłce. W dniu 7 lutego 2019 (po ponad dwumiesięcznym oczekiwaniu) pracownik firmy, która przyjęła przesyłkę w Kanadzie, przesłał informację e-mail podając numer telefonu komórkowego do Pani Krystyny Andrzejuk, jednocześnie odmawiając pokrycia kosztów powtórnej wysyłki, argumentując tym, że to nadawca nie wpisując numeru telefonu naraził firmę przyjmującą, jak również POLAMER na dodatkowe, nieprzewidziane czynności. Firma POLAMER, po nawiązaniu kontaktu telefonicznego z Panią Krystyną Andrzejuk i poinformowaniu, że z powtórnią wysyłką związane są koszty, które w tym przypadku musi Ona ponieść, wysłała przesyłkę w uzgodnionym terminie. Przesyłka została skutecznie doręczona 12.02.2019

Proszę nie traktować tego wyjaśnienia jako próby zrzucenia odpowiedzialności - wyjaśnimy z firmą kurierską sprawę braku awiza, w tym przypadku jest to ewidentne, że awiza nie było. Zdarza się że kurier twierdzi, że awizo pozostawił a odbiorca mówi, że awiza nie było - i mamy słowo przeciwko słowu, za kurierem przemawia jeszcze to, że GPS potwierdza obecność w miejscu doręczenia - ale odbiorca wie swoje.

Rozumiem rozżalenie i pretensje Pani Krystyny Andrzejuk, przesyłka, która w zamierzeniu miała do Niej trafić 29 grudnia, dotarła po ponad 2-ch miesiącach - z powodu jednego drobiazgu - niedopatrzenia, że roztargniony nadawca nie wpisał numeru telefonu.

Prześlę to nagranie do firmy, która przyjęła przesyłkę, mam nadzieję, że po raz kolejny poinstruuje pracowników o konieczności wpisywania poprawnych danych odbiorcy, łącznie z numerem telefonu - komórkowego, nr telefonu stacjonarnego też nic nam nie daje.

Myślę, że moje wyjaśnienie wystarczy i może je Pan odczytać przed mikrofonem, jako nasze stanowisko w sprawie.

Z poważaniem,

Elżbieta Szatkowska
POLAMER
Prokurent