

Shpjegime për procedurën e ankesave të klientëve

Çdo përdorues i shërbimit postar/klient, ka të drejtë të ankohet ose të kërkojë sqarime nga Geniki Taxydromiki Alb (ofruesi i shërbimit postar) në cdo rast se konstaton shkelje në përmbushjen e kushteve të përgjithshme dhe të veçanta të ofrimit të shërbimit postar.

Ankesat mund të dorëzohen:

1. Në adresën e emailit që do t'u drejtohet përfituesve të shërbimeve postare që është: info@taxydromiki.al
2. Në faqen e website të shoqërisë <https://www.taxydromiki.com/sq/kontaktoni>

Ankesa e klientit, pasi merret nëpërmjet postës elektronike ose në website, trajtohet nga ofruesi i shërbimit postar.

Trajtimi i ankesës, bëhet nga sektor i vecantë i administratës së ofruesit të shërbimit postar.

Në rastin e trajtimit të ankesës, realizohet një kontroll i brendshëm, ku verifikohet dërgesa postare, dita/ora e regjistrimit, destinacioni mbritës, gjendja aktuale e dërgesës etj. kontrolli i përmbahet kufijve të ankesës, pra realizohet për sa referohen në ankesë.

Më pas, i dërgohet përgjigje klientit në email nga i cili është dërguar ankesa (në rastin 1) ose në email që ka referuar në faqen website (<https://www.taxydromiki.com/sq/kontaktoni>) në rastin 2.

Trajtimi i ankesës është i menjëhershëm dhe klientit i dërgohet përgjigje brenda 24-48 orëve.

GT Alb përpiqet në çdo rast t'i japë përparësi klientit dhe të bashkëpunojë me të për çdo situatë të paqartë.

c) Në rastet kur palët nuk bien dakord, përdoruesi informohet nga GT ALB, se klienti ka të drejtë të paraqesë një kërkesë për zgjidhjen e mosmarrëveshjes në AKEP.