

PROCEDIMIENTO DE QUALITY

- ✓ Para gestionar cualquier proceso de reclamación debes contactar por email con el responsable de Quality asignado a tu cuenta.
- ✓ Transcurridos 15 días desde la última actualización de trazabilidad, puedes solicitar abrir una investigación del mismo, siendo necesario adjuntar un comunicado del destinatario (D.O.N.R.) en el que indique expresamente que el consumidor no ha recibido su envío, indicando el código de barras o en su defecto el número de pedido, y que deberá ser el mismo que se ha reflejado en la plataforma de envíos (XBS). Recuerda que el envío puede permanecer en custodia en las oficinas del proveedor local para su retirada por parte del destinatario un tiempo medio de 15 días, dependiendo del país de destino.
- ✓ Una vez recibido el D.O.N.R., tu gestor de Quality iniciará la investigación. El tiempo de respuesta varía según el proveedor, pudiendo llegar hasta los 60 días.
- ✓ Las solicitudes de información, así como los posteriores emails que se intercambien con Quality, deben incluir en el asunto el número de seguimiento y el expediente asignado. De esta manera evitamos duplicidades y se facilita la gestión del caso.
- ✓ Los envíos sin actualización e información en 30 días desde su salida, podrán pasar al proceso de indemnización (apertura de expediente). En caso de recibirse la confirmación por parte del correo de destino de su entrega o devolución a origen, se procederá a la cancelación del mismo.
- ✓ Para iniciar el proceso de indemnización, es necesario adjuntar la factura, el comunicado (D.O.N.R.) del consumidor final con la fecha actualizada, y la copia del reembolso realizado al cliente.
- ✓ Transcurridos 30 días desde la exportación de su envío con destino a Europa, o 120 con destino resto del mundo, expira el plazo de reclamación e indemnización.
- ✓ En el caso de disputa con la entrega, ésta deberá ser comunicada por escrito en un plazo máximo de 7 días a contar desde la fecha en la que el envío aparece entregado. Transcurrido el plazo indicado, la reclamación puede ser rechazada. Es necesario que el destinatario, dentro de los días mencionados anteriormente, interponga una reclamación formal ante el proveedor final, de la que necesitaremos una copia y/o número de referencia.
- ✓ Ante cualquier pedido que haya podido ser manipulado, con embalaje defectuoso o alteraciones en el precinto de seguridad, el pedido debe ser rechazado por el consumidor. En caso de no haber sido posible, se debe interponer una reclamación ante el proveedor final antes de los 7 días posteriores a la entrega, y aportar fotografías del embalaje exterior y del contenido afectado. Sin esta documentación no se podrá iniciar la correspondiente reclamación.
- ✓ Una vez que el envío ha sido aceptado en Spring, no será posible modificar y/o solicitar la devolución, por lo que recomendamos que el consumidor contacte con el proveedor final y le solicite la modificación que corresponda, si ésta fuese posible, o que rehúse el envío en su defecto.
- ✓ Una vez que el proveedor final confirma que el bulto se ha devuelto a origen, éste puede tardar en llegarnos entre 7 días y 4 meses, según el país de destino. Transcurrido el tiempo máximo de devolución, podrá iniciarse el proceso de reclamación durante los 30 días posteriores a la finalización de dicho plazo.

Declaration of delivery

Dear,

Concerning your lost parcel we request you sign this form.

Sender

Barcode

Content

Shipping date

Did you receive the parcel mentioned above?

- Yes, parcel correctly received at
- No, shipment not received.
- Yes, but not complete.

I certify that this declaration is true.

DATE:

SIGNATURE:

QUALITY PROCEDURE

- ✓ To manage any complaint process, you must contact the Quality manager assigned to your account by email.
- ✓ After 15 days from the last traceability update, you can request to open an investigation, it is necessary to attach a communication from the recipient (D.O.N.R.) expressly stating that the consumer has not received your shipment, indicating the barcode or the order number, which must be the same as that reflected in the shipping platform (XBS). Remember that the shipment may remain in custody at the offices of the local supplier for collection by the recipient for an average of 15 days, depending on the country of destination.
- ✓ Once the D.O.N.R. is received, your Quality manager will initiate the investigation. The response time varies depending on the supplier and can take up to 60 days.
- ✓ Requests for information, as well as subsequent emails exchanged with Quality, must include the tracking number and the assigned ticket in the subject line. This avoids duplication and facilitates case management.
- ✓ The shipments without updates and information after 30 days of their departure, may pass to the compensation process (opening of a case file). If we receive confirmation from the destination post of delivery or return to origin, we will proceed to the cancellation of the same.
- ✓ To initiate the compensation process, it is necessary to attach the invoice, the statement (D.O.N.R.) of the final consumer with the updated date, and the copy of the refund made to the customer.
- ✓ After 30 days from the export of your shipment to Europe, or 120 days to the rest of the world, the deadline for claims and compensation expires.
- ✓ In the event of a dispute with the delivery, this must be communicated in writing within a maximum period of 7 days from the date on which the shipment appears to have been delivered. Once this period has elapsed, the claim may be rejected. It is necessary that the recipient, within the aforementioned days, files a formal complaint with the final supplier, of whose copy and/or reference number must be sent to us.
- ✓ If the consumer observes any defective packaging or tampering with the security seal, it can be considered as a tampered parcel, and it must be rejected by the consumer. If the rejection has not been possible, a complaint must be lodged with the final supplier within 7 days of delivery, and photographs of the outer packaging and the affected contents must be provided. Without this documentation, a complaint cannot be lodged.
- ✓ Once the shipment has been accepted at Spring, it will not be possible to modify and/or request a refund, therefore we recommend that the consumer contacts the final supplier and requests the appropriate modification.
- ✓ Once the final supplier confirms that the package has been returned to origin, it may take between 7 days and 4 months (depending on the country of destination) for the package to arrive to us. Once the maximum return time has elapsed, the complaint process can be initiated within 30 days of the end of this period.