

Spring GDS

Service Level Agreement (S.L.A.)

Antes de realizar cualquier consulta con tu gestor asignado de Customer Service, te recomendamos que compruebes el estado de tu paquete en nuestra página de [seguimiento](https://mailingtechnology.com/tracking) (<https://mailingtechnology.com/tracking>), o en la del proveedor de reparto final, introduciendo el número del envío.

Si el destinatario ha estado ausente y tiene una nota de paso, la nota indica dónde está el envío y lo que debe hacer para retirarlo.

Si ha caducado el plazo de custodia en destino, el envío vendrá de vuelta a nuestros almacenes y te lo reenviaremos a tu dirección a la mayor brevedad.

Una vez que el envío ha sido aceptado en Spring, no será posible modificar y/o solicitar la devolución.

Si la información disponible es insuficiente, puedes contactar con nosotros a través del buzón de correo electrónico asignado a tu cuenta, en el horario de lunes a viernes de 9 a 18 horas y sábados de 8 a 15 horas.

Una vez transcurrido el plazo indicado a continuación desde la última actualización de trazabilidad del envío, podrás solicitar una investigación del mismo, siendo necesario un comunicado del destinatario donde indique que no ha recibido el envío en cuestión. En algunas ocasiones se podría solicitar el *Affidavit*.

Zona 1: 7 días laborables

Alemania, Austria, Bélgica, España, Francia, Países Bajos, Italia, Portugal y Reino Unido

Zona 2: 15 días laborables

Resto de países

Una vez recibida la documentación requerida, tu especialista asignado iniciará la investigación. El tiempo de respuesta por parte del proveedor final varía según el país de destino:

Zona 1: 7 a 15 días laborables

Zona 2: 15 a 60 días laborables

Las solicitudes de información, así como los posteriores emails que se intercambien con tu especialista asignado de Customer Service, deben incluir en el asunto el número de seguimiento y/o en su defecto el número de referencia indicado en nuestra plataforma de envíos XBS.

El envío que no disponga de ninguna actualización ni información adicional una vez transcurridos 30 días desde que fue aceptado en nuestros almacenes, pasará a la apertura de expediente para comenzar el proceso de indemnización. En caso de recibirse la confirmación de entrega o devolución a origen por parte del proveedor final, se procederá a la cancelación del mismo¹.

Para iniciar el proceso de indemnización, es necesario adjuntar la factura, junto con la copia del reembolso realizado al cliente, y/o número de envío de reposición.

Transcurridos 30 días desde la exportación del envío con destino Europa, o 120 con destino fuera de Europa, expira el plazo de reclamación y de indemnización.

En el caso de disputa con la entrega, ésta deberá ser comunicada por escrito mediante el Affidavit en un plazo máximo de 7 días desde la fecha en la que el proveedor muestra el evento de entrega. Transcurrido el plazo indicado, la reclamación podría ser rechazada.²

Cualquier pedido con evidencias de haber sido dañado o manipulado, deberá ser rechazado por el consumidor en el momento de la entrega.

En caso de no haber sido posible, deberá interponer una reclamación ante el proveedor final el mismo día de la recepción del envío, o como máximo 24 horas después, y aportar fotografías que demuestren el estado del envío. Sin esta documentación no se podrá iniciar la correspondiente reclamación.

Cuando tengamos constancia de que el bulto ha sido devuelto a origen y hayan transcurrido los plazos indicados debajo, se podrá iniciar el proceso de reclamación durante los 30 días posteriores a la finalización de dicho plazo.

Zona 1: 7 a 60 días laborables

Zona 2: 15 a 120 días laborables

¹ Quedan excluidos del apartado anterior, aquellos envíos en los que la última información indique que están en proceso de aduana. Al tratarse ésta de una entidad independiente a Spring, no podemos acceder a su información ni a sus procesos.

² En algunos casos, es posible que se solicite al destinatario que interponga una reclamación formal ante el proveedor de reparto final, la cual necesitaremos una copia y/o número de referencia asignado.