

Procedura postępowania w przypadku reklamacji transportowych

Rodzaje reklamacji w transporcie:

- I) związane z opóźnieniem w dostawie towaru
- II) związane z brakiem lub uszkodzeniem towaru
 - a) szkody jawne
(braki lub uszkodzenia widoczne podczas odbioru towaru)
 - b) szkody niejawne
(braki lub uszkodzenia nie widoczne podczas odbioru towaru, np. zamoczenia)

SPIS TREŚCI

I	OPÓŹNIENIE W DOSTAWIE TOWARU	2
	1. MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT DROGOWY	2
	2. KRAJOWY TRANSPORT DROGOWY	2
IIa	BRAK LUB USZKODZENIE TOWARU – SZKODA JAWNA	2
	1. MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT DROGOWY	2
	2. KRAJOWY TRANSPORT DROGOWY	3
IIb	BRAK LUB USZKODZENIE TOWARU – SZKODA NIEJAWNA	3
	1. MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT DROGOWY	3
	2. KRAJOWY TRANSPORT DROGOWY	3

I

Opóźnienie w dostawie towaru

1. MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT DROGOWY

- terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):
asap ale nie później niż 21 dni od daty dostarczenia towaru
- wymagane dokumenty:
zastrzeżenie koniecznie w formie pisemnej (wysłane pocztą z podpisem osoby uprawnionej lub email z podpisem elektronicznym); składający reklamacje powinien udowodnić, że z powodu opóźnienia dostawy towaru poniósł szkodę
- podstawa prawna:
Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego (CMR), Genewa, 1956.

2. KRAJOWY TRANSPORT DROGOWY

- terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):
asap ale nie później niż 2 miesiące od daty dostarczenia towaru
- wymagane dokumenty:
zastrzeżenie koniecznie w formie pisemnej (wysłane pocztą z podpisem osoby uprawnionej lub email z podpisem elektronicznym); składający reklamacje powinien udowodnić, że z powodu opóźnienia dostawy towaru poniósł szkodę
- podstawa prawna: Ustawa Prawo Przewozowe, Dz. U. 1984, nr 53.

IIa

Brak lub uszkodzenie towaru – szkoda jawna

1. MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT DROGOWY

- terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika): niezwłocznie podczas odbioru towaru
- wymagane dokumenty:
 - a)** wpis do listu przewozowego dot. stanu towaru i rodzaju uszkodzenia, np. 2 palety z 33 pochylone z uszkodzona folią
 - b)** protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody; powinien być podpisany przez kierowcę i odbiorcę towaru (w przypadku, kiedy kierowca jest nieobecny podczas sporządzania protokołu lub odmawia jego podpisania, odbiorca powinien zapewnić sobie podpisy „świadków” czyli co najmniej 2 niezależne osoby lub rzeczoznawca)

c) dokumentacja zdjęciowa – zdjęcia powinny w sposób bezsporny udokumentować zarówno środek transportu, na którym potencjalnie doszło do uszkodzenia towaru (widoczne numery rejestracyjne auta) jak i sam towar ale nie rozładowany nadal na środku transportowym ;

- podstawa prawna: Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego (CMR), Genewa, 1956.

2. KRAJOWY TRANSPORT DROGOWY

- terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika): niezwłocznie podczas odbioru towaru
- wymagane dokumenty:
 - a) wpis do listu przewozowego dot. stanu towaru i rodzaju uszkodzenia, np. 2 palety z 33 pochylone z uszkodzona folią
 - b) protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody; powinien być podpisany przez kierowcę i odbiorcę towaru (w przypadku, kiedy kierowca jest nieobecny podczas sporządzania protokołu lub odmawia jego podpisania, odbiorca powinien zapewnić sobie podpisy „świadków”, czyli co najmniej 2 niezależne osoby lub rzeczoznawca)
 - c) dokumentacja zdjęciowa – zdjęcia powinny w sposób bezsporny udokumentować zarówno środek transportu, na którym potencjalnie doszło do uszkodzenia towaru (widoczne numery rejestracyjne auta) jak i sam towar ale nie rozładowany nadal na środku transportowym ;
- podstawa prawna: Ustawa Prawo Przewozowe, Dz. U. 1984, nr 53.

IIb

Brak lub uszkodzenie towaru – szkoda niejawna

1. MIĘDZYNARODOWY TRANSPORT DROGOWY

- terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika): asap ale nie później niż 7 dni od daty dostawy towaru
- wymagane dokumenty:
 - a) protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody;
 - b) dokumentacja zdjęciowa
- podstawa prawna: Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego (CMR), Genewa, 1956.

2. KRAJOWY TRANSPORT DROGOWY

- terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika): asap ale nie później niż 7 dni od daty odbioru towaru
- wymagane dokumenty:
 - a) protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody;
 - b) dokumentacja zdjęciowa
- podstawa prawna: Ustawa Prawo Przewozowe, Dz. U. 1984, nr 53.