

Procedura postępowania w przypadku reklamacji transportowych.

Rodzaje reklamacji w transporcie:

- 1) związane z opóźnieniem w dostawie towaru
- 2) 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)

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.

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.

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.