

Procedura reklamacji logistycznych

1. Informacje ogólne

W przypadku towarów w opakowaniach nieprzeźroczystych, na sprawdzenie przesyłki ustawodawca dał odbiorcy 7 dni kalendarzowych od daty przyjęcia towaru. Jeżeli jednak zgłoszenie przez odbiorcę zastrzeżenia co do stanu przesyłki nastąpi po przyjętej dostawie, (nie później niż do 7 dni kalendarzowych), **to odbiorca winien udowodnić, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem odbiorcy.** (Art. 76 Prawa Przewozowego).

Zgodnie z art. 53 ust. 4 Prawa Przewozowego z chwilą gdy odbiorca wprowadził zmianę umowy przewozu, przyjął list przewozowy lub odebrał przesyłkę zostaje zakończona usługa transportowa pomiędzy firmą De Dietrich a odbiorcą. Z tą chwilą na odbiorcę przechodzi legitymacja czynna do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych z tytułu umowy przewozu, a legitymację tę traci firma De Dietrich. Każda następna wysyłka do kolejnego odbiorcy jest traktowana jako nowa umowa przewozu między nowym Nadawcą a Odbiorcą, a ewentualne zgłoszenia szkody winny być adresowane do przewoźników odpowiedzialnych za ten kolejny transport. **Firma De Dietrich nie jest już właścicielem towaru i nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe w trakcie realizacji wysyłki od swojego pierwszego odbiorcy do klienta końcowego.**

2. Sposób złożenia reklamacji

W celu przyjęcia do rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego zawierające protokół szkody, należy je zarejestrować poprzez [Portal Reklamacji Logistycznych](#).

W tym celu należy zalogować się na stronie <http://zaza2.dedietrich.pl/reklamacje/> a następnie wypełnić zgłoszenie podając następujące dane;

- Osoba kontaktowa
- Firma
- Rodzaj reklamacji
- Data przyjęcia towaru
- Data złożenia reklamacji
- Dane dotyczące reklamowanego produktu (Nr. art., nazwa, ilość),
- Dane dotyczące przesyłki (Nr. dokumentu WZ, data nadania przesyłki, numer listu przewozowego)
- Uwagi reklamującego
- Informacji o załącznikach.

3. Dokumentacja reklamacyjna

Dla wniesienia reklamacji skutecznej konieczne jest dołączenie stosownych dokumentów reklamacyjnych;

- Kopia listu przewozowego
- Protokół szkody
- Inne dokumenty (zdjęcia, oświadczenie przewoźnika itp.)

Jeżeli odbiorca stwierdzi jakiegokolwiek zastrzeżenia co do stanu przesyłki, **należy umieścić tę informację (np. „przesyłka uszkodzona”) na liście przewozowym** lub obecnie często spotykanych urządzeniach elektronicznych w miejscu przeznaczonym na podpis odbiorcy oraz niezwłocznie sporządzić protokół szkody.

Podstawową formą stwierdzenia szkody w przesyłce jest **protokół szkodowy**.

Poniżej zaprezentowany jest przykładowy formularz protokołu szkodowego używanego przez firmę DHL wraz z wyjaśnieniami dotyczącymi najistotniejszych kwestii związanych z jego wypełnieniem.

Protokół szkodowy DHL

- **Data sporządzenia protokołu** – odbiorca ma 7 dni od przyjęcia przesyłki na sporządzenie protokołu szkody w przypadku opakowań nieprzeźroczystych. W przypadku opakowań przeźroczystych odbiorca musi zgłosić zastrzeżenia i sporządzić protokół szkody bezpośrednio podczas odbioru przesyłki.
- **Data i godzina odbioru przesyłki, data i godzina zgłoszenia szkody** – w przypadku opakowań przeźroczystych lub nieprzeźroczystych gdzie widoczne jest uszkodzenie opakowania, daty muszą być tożsame.
- **Przesyłka przyjęta bez zastrzeżeń** – należy zaznaczyć **NIE**
- **Uszkodzenie opakowania zewnętrznego** - należy wymienić jakiej szkody doznała przesyłka, np. rozerwanie, wgniecenie.
- **Uszkodzenie zabezpieczenia wewnętrznego** - jeśli zabezpieczenie wewnętrzne jest uszkodzone to należy wymienić co zostało uszkodzone.
- **Opis szkody** - W opisie szkody należy podać najdokładniejszy opis uszkodzenia. Wykonanie dokumentacji zdjęciowej pomoże w ocenie jej wielkości.

Uwaga:

Jeżeli protokół sporządza kurier na życzenie odbiorcy, podpisując protokół bierze on odpowiedzialność za informacje w nim zawarte. Przed podpisaniem prosimy o uważne przeczytanie jego treści.

Otrzymany protokół zostaje przesłany za naszym pośrednictwem do spedytora

4. Terminy zgłaszania reklamacji

Informacja dotycząca terminów zgłaszania reklamacji.

- brak w dostawie - w dniu przyjęcia towaru, po spisaniu protokołu szkody z kurierem dostarczającym przesyłkę (obowiązkowo należy dołączyć skan protokołu sporządzonego ze spedytorem).
- uszkodzenie w czasie transportu opakowań przeźroczystych – **w dniu przyjęcia towaru**, po spisaniu protokołu szkody z kurierem dostarczającym przesyłkę (obowiązkowo należy dołączyć skan protokołu sporządzonego ze spedytorem).
- uszkodzenie w czasie transportu opakowań nieprzeźroczystych - **do 7 dni kalendarzowych od daty przyjęcia towaru** i spisaniu protokołu szkody z kurierem dostarczającym przesyłkę (obowiązkowo należy dołączyć skan protokołu sporządzonego ze spedytorem).
- brak dokumentacji w dostawie - **bezterminowo**
- brak karty gwarancyjnej - **bezterminowo**
- brak w paczce fabrycznie zamkniętej - **bezterminowo**

5. Obowiązujące przepisy prawne

Przepisy:

Art. 53. Prawa Przewozowego - Odstąpienie lub zmiana umowy przewozu:

1. Nadawca może odstąpić od umowy przewozu lub wprowadzić do niej zmiany żądając, aby przewoźnik:
 - 1) zwrócił mu przesyłkę w miejscu nadania;
 - 2) wydał przesyłkę w innym miejscu niż miejsce wskazane w liście przewozowym;
 - 3) wydał przesyłkę innej osobie niż odbiorca wskazany w liście przewozowym.
2. Odbiorca jest uprawniony do rozporządzania przesyłką w sposób określony w ust. 1 pkt 2 i 3, jeżeli nadawca nie zastrzegł inaczej w liście przewozowym. Zmianę określoną w ust. 1 pkt 2 odbiorca może wprowadzić tylko przed nadejściem przesyłki do miejsca przeznaczenia wskazanego w liście przewozowym.
3. Nadawca lub odbiorca rozporządzają przesyłką po przedstawieniu otrzymanego egzemplarza listu przewozowego, składając odpowiednie oświadczenie pisemne.
4. Uprawnienie nadawcy do rozporządzania przesyłką wygasa, gdy odbiorca wprowadził zmianę umowy przewozu, przyjął list przewozowy albo odebrał przesyłkę.

Art. 74. Prawa Przewozowego - Protokół o ubytku lub uszkodzeniu przesyłki

1. Jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona.
2. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, przewoźnik dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.
3. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.
4. Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przewoźnik stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu.
5. Jeżeli ustalenia protokolarne, podjęte na żądanie uprawnionego, nie wykażą szkody w przesyłce albo wykażą jedynie szkodę stwierdzoną już uprzednio przez przewoźnika, uprawniony ponosi opłaty określone w taryfie.
6. W razie trudności w ustaleniu danych dotyczących czasu, rodzaju, rozmiarów lub przyczyny szkody, dane te określa rzeczoznawca powołany przez przewoźnika w porozumieniu z uprawnionym.

Art. 76. Prawa Przewozowego - Skutki przyjęcia przesyłki bez zastrzeżeń

Przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

- 1) szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego;
- 2) zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika;
- 3) ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika;
- 4) szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

Art. 545. § 2. Kodeksu cywilnego

W razie przesłania rzeczy sprzedanej na miejsce przeznaczenia za pośrednictwem przewoźnika, kupujący obowiązany jest zbadać przesyłkę w czasie i w sposób przyjęty przy przesyłkach tego rodzaju; jeżeli stwierdził, że w czasie przewozu nastąpił ubytek lub uszkodzenie rzeczy, obowiązany jest dokonać wszelkich czynności niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności przewoźnika.