

**Szanowny Kliencie poniżej kilka terminów niezbędnych do złożenia prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego. Na każdym z etapów postępowania służymy pomocą i radą, dlatego w razie wątpliwości zachęcamy do kontaktu telefonicznego bądź e-mailowego.**

Reklamacja – roszczenie składane w formie pisemnej, związane z uszkodzeniem, utratą lub ubytkiem w przesyłce (towarze, ładunku), powstałymi w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu, aż do jej wydania lub opóźnieniem w przewozie przesyłki.

- **Odpowiedzialność przewoźnika z tytułu opóźnienia, uszkodzenia, ubytku lub utraty przesyłki – zakres oraz zasady:**
  - w przypadku przewozów międzynarodowych: Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) – Dz. U. z 1962 roku, Nr 49, poz. 238 z późniejszymi zmianami,
  - w przypadku przewozów krajowych: ustawa - Prawo Przewozowe (tekst jednolity ogłoszony w Dz. U. z 2000 roku, Nr 50, poz. 601 z późniejszymi zmianami).
- **Reklamację może złożyć tylko osoba uprawniona:**
  - przewozy międzynarodowe: osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką (nadawca lub odbiorca);
  - przewozy krajowe: zleceniodawca lub osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką (nadawca lub odbiorca).

Zgłoszenia reklamacji może dokonać również osoba, która dostanie cesję praw do występowania w imieniu osoby uprawnionej.

Do momentu oficjalnego zgłoszenia uszkodzenia na piśmie, mówimy o zastrzeżeniu do stanu przesyłki (sporządzenie protokołu szkody). Stąd też niezbędne jest pismo reklamacyjne, w postaci wypełnionego formularza reklamacyjnego lub w innej dogodnej dla Klienta formie pisemnej.

**UWAGA!** Złożenie reklamacji nie zwalnia od zapłaty za usługę przewozową.

➤ **Dokumenty niezbędne do złożenia reklamacji:**

a) Jeśli jest to usługa przewozu krajowego:

- Oryginał listu przewozowego:
  - egzemplarz dla odbiorcy, jeśli reklamację składa odbiorca;
  - egzemplarz dla nadawcy, jeśli reklamację składa nadawca lub zleceniodawca. List ten daje zleceniodawcy, nadawcy, lub odbiorcy prawo do złożenia reklamacji.
- Protokół szkody – określa m.in. rodzaj, okoliczności powstania oraz rozmiar szkody. Konieczne jest, aby dokument ten był spisany przez odbiorcę i

kierowcę dostarczającego przesyłkę oraz potwierdzony przez strony podpisem – oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem\*,

- Kopię faktury handlowej towarzyszącej przesyłce, potwierdzoną za zgodność z oryginałem,\*

b) Jeśli jest to usługa przewozu międzynarodowego:

- Oryginał listu przewozowego – egzemplarz dla odbiorcy,
- Protokół szkody,
- Kopię faktury handlowej towarzyszącej przesyłce, potwierdzoną za zgodność z oryginałem\* lub inny dokument potwierdzający wartość roszczenia;

\*kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem to kopia dokumentu, którego zgodność z oryginałem dokumentu została potwierdzona pieczętą firmową i własnoręcznym podpisem osoby upoważnionej do reprezentacji składającego reklamację.

Bez dostania ww. dokumentów reklamacja nie zostanie rozpatrzona. W szczególnych przypadkach przewoźnik ma prawo żądać dodatkowych dokumentów, koniecznych do rozpatrzenia reklamacji.

➤ **Przedawnienie roszczeń reklamacyjnych następuje:**

- po upływie roku dla roszczeń z tytułu uszkodzeń, utraty i ubytku przesyłki (przewozy krajowe i międzynarodowe),
- po 2 miesiącach dla opóźnień w dostawie przesyłki (przewozy krajowe – prawo przewozowe),
- po 21 dniach dla opóźnień w dostawie przesyłki (przewozy międzynarodowe – Konwencja CMR).

Przedawnienie w praktyce oznacza, iż po upływie wskazanego terminu przewoźnik, nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania i nie uwzględni żądania reklamacyjnego, nawet w sytuacji, gdyby co do zasady, ponosił odpowiedzialność za powstałą szkodę.

Trzeba pamiętać, że odrzucenie reklamacji bez spełnienia warunku zwrotu załączonych dokumentów (nawet jeżeli to były tylko kserokopie) nie powoduje wznowienia biegu przedawnienia.

➤ **Limity odszkodowań**

a) przewozy krajowe

- utrata, uszkodzenie lub ubytek przesyłki - maksymalnie w kwocie netto wartości towaru przyjętego do przewozu i objętego reklamacją

- opóźnienie w przewozie - maksymalnie wysokość dwukrotnego przewoźnego.

#### b) przewozy międzynarodowe

- utrata, ubytek lub uszkodzenie przesyłki - wg wartości towaru w miejscu i w okresie przyjęcia go do przewozu, ale nie może ono przekroczyć 8,33 SDR\* za kg brakującej lub uszkodzonej wagi przesyłki
- opóźnienie w przewozie, odszkodowanie - maksymalnie wysokość jednokrotnego przewoźnego

SDR – to jednostka walutowa o charakterze pieniądza bezgotówkowego, związana z międzynarodowym przewozem drogowym towarów. Kurs SDR jest ogłaszany w Tabeli A kursów średnich walut obcych (kod waluty XDR).

Przewoźnik nie może wypłacić odszkodowania w wysokości 100% wartości towaru, gdy został on uszkodzony częściowo. Dlatego, określając wysokość roszczenia, reklamujący zobowiązany jest do umniejszenia rozmiarów szkody - jeśli oczywiście istnieje taka możliwość. Żądanie wypłaty odszkodowania powinno być adekwatne do faktycznych rozmiarów poniesionej szkody. Zgłoszenie roszczenia od razu w wysokości odpowiadającej rzeczywistemu zmniejszeniu się wartości przesyłki – na etapie składania reklamacji – spowoduje, iż proces rozpatrzenia reklamacji nie przedłuży się niepotrzebnie.

Konieczność ograniczenia rozmiaru szkody wynika z przepisów Kodeksu Cywilnego (art.354).

Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w terminie 30 dni od otrzymania kompletu dokumentów dotyczących sprawy i wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody oraz podmiotów za szkodę odpowiedzialnych.

Reklamacja może zakończyć się wypłatą albo odmową wypłaty odszkodowania. Reklamujący może odwołać się od decyzji przedstawiając pisemnie własne stanowisko w terminie 30 dni od otrzymania decyzji.