

## **POSTĘPOWANIE NA WYPADEK USZKODZENIA TOWARU W TRAKCIE TRANSPORTU**

Przesyłki przygotowujemy do wysyłki tak, aby zminimalizować ryzyko uszkodzenia w trakcie transportu. Towar dostarczamy poprzez firmy DPD i DHL.

Kurier odpowiada za towar do chwili podpisania przez Państwa dokumentów przewozowych. Podpisanie listu przewozowego, równoznaczne jest z oświadczeniem o treści: „Potwierdzam odbiór przesyłki w stanie nieuszkodzonej”, tak więc przed złożeniem podpisu proszę o dokonanie oględzin, czy opakowanie nie zostało uszkodzone.

W przypadku uszkodzenia, niezbędnym dokumentem do roszczeń reklamacyjnych jest Protokół Szkody, który należy sporządzić według poniżej opisanych zasad.

### **Odbierać czy nie?**

#### **1. Gdy uszkodzeniu uległ towar i opakowanie – zalecamy rezygnację z odbioru.**

W przypadku rezygnacji z odbioru należy:

- a) nie podpisywać listów przewozowych
- b) nie odbierać przesyłki od kuriera.
- c) skontaktować się z Działem Reklamacji firmy HABYS.

#### **2. Gdy uszkodzeniu uległo tylko opakowanie – zalecamy odbiór wraz ze spisaniem Protokołu Szkody**

W sytuacji widocznych śladów uszkodzenia opakowania, a gdy nie można jednoznacznie stwierdzić czy towar wewnątrz opakowania jest uszkodzony należy:

- a) spisać Protokół Szkody.

Kurierzy mają obowiązek posiadania formularza. W razie jego braku prosimy wydrukować formularz z załącznika lub spisać na kartce papieru krótką informację. Proszę pamiętać żeby kurier podpisał ten dokument. Protokół Szkody jest podstawą do roszczenia praw reklamacyjnych.

- b) w miejscu składania przez Państwo podpisu prosimy o wpisanie tekstu : USZKODZONE OPAKOWANIE.

c) należy wykonać kopię lub potwierdzenie sporządzenia protokołu potwierdzoną podpisem i numerem kuriera. Oryginał Protokołu Szkody zabiera kurier i przekazuje do działu reklamacji firmy transportowej.

d) Jeżeli stwierdzą Państwo po rozpakowaniu i dokładnym obejrzeniu, że towar jest uszkodzony prosimy o niezwłoczny kontakt z Działem Reklamacji firmy Habys.

### **Informacja dotycząca „wnoszenia przesyłek”**

Kurier ma obowiązek samodzielnie dostarczyć do mieszkania towar o wadze do 30 kg. Spodziewając się dostawy przesyłek powyżej 30 kg, należy we własnym zakresie zorganizować sobie „wniesienie przesyłki”. Przesyłki o wadze ponad 30kg mogą zostać dostarczone w ciągu 48 godzin od chwili nadania - są to odgórne ustalenia firmy kurierskiej związane z logistyką taboru samochodowego.

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt:

HABYS Sp. z o.o.  
013 44 58 460,  
013 44 62 788.

# PROTOKÓŁ SZKODOWY Nr ..... Z DNIA .....

Przyczyna i miejsce sporządzenia protokołu.....

## I. DANE WG. LISTU PRZEWOZOWEGO

Nr kuriera ..... 2. Nr listu przewozowego

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Data nadania .....

4. **NADAWCA**

5. **ODBIORCA**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Kurier doręczający / pracownik magazynu, sortownik/ .....

7. Deklarowana wartość przesyłki.....

8. Rodzaj przewożonego towaru.....

9. Waga przesyłki/kat..... 10. Liczba paczek .....

.....

11. Informacje zamieszczone w polu **Uwagi** : .....

.....

.....

.....

## II. DANE USTALONE PRZY ODBIORZE/PRZYJĘCIU W HUB, TERMINAL, U KLIENTA

1. Waga przesyłki.....liczba doręczonych paczek.....

2. Data i godzina odbioru .....

3. Data, godzina, forma zgłoszenia szkody przez klienta.....

4. Czy przesyłka była zabezpieczona na skrzyni ładunkowej samochodu: **nie**

**tak** (jak) .....

5. Czy przesyłka została przyjęta bez zastrzeżeń  **tak**  **nie**

6. Opakowanie zewnętrzne  **jest**  **brak**

OPIS OPAKOWANIA:

opakowanie firmowe (jakie) .....

karton (jaki).....

folia (jaka).....

taśma (jaka) .....

skrzynia (jaka) .....

pojemnik (jaki) .....

papier (jaki) .....

inne (jakie).....

7. Czy opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone ?  **nie**

**tak** (jak) .....

8. Czy są oznaczenia ostrzegawcze ?  **nie**

**tak** (jakie, gdzie) .....

9. Czy towar z przesyłki poddany oględzinom jest towarem nowym czy używanym ?

**nowy** **używany**.....

10. Zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania  **brak**  **jest**

jakie:

- profile styropianowe .....
- przekładki tekturowe .....
- folia .....
- wypełniacz (jaki).....
- inne (jakie) .....

11. Zabezpieczenie wewnętrzne :      **nie uszkodzone**  
 **uszkodzone** (jak).....

12. Czy towar znajdujący się w przesyłce jest zapakowany w opakowania jednostkowe ?  
 **tak** (jakie) .....

**nie**

13. Rodzaj szkody :

<input type="checkbox"/> braki w przesyłce	<input type="checkbox"/> połamanie	<input type="checkbox"/> wgniecenie
<input type="checkbox"/> zamoczenie	<input type="checkbox"/> stłuczenie	<input type="checkbox"/> przedziurawienie
<input type="checkbox"/> porysowanie	<input type="checkbox"/> zabrudzenie	<input type="checkbox"/> rozdarcie
<input type="checkbox"/> inne(jakie).....		

14. Która z paczek uległa uszkodzeniu .....

15. Rozmiar szkody (spis z natury):.....

16. Postanowienia dotyczące przesyłki:

- HOLOGRAM .....
- odesłano do nadawcy.....
- skierowano do odbiorcy .....
- doręczono odbiorcy .....
- pozostawiono do wyjaśnienia – data (od – do) .....
- inne .....

17. **U W**  
**AGI :** .....

***18. Protokół nie jest podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego. W celu złożenia reklamacji prosimy o wypełnienie druku reklamacji lub skontaktowanie się z najbliższym przedstawicielstwem DHL EXPRESS. W przypadku wystąpienia z roszczeniem reklamacyjnym należy zachować towar do ewentualnych oględzin rzeczoznawcy. W przypadku umieszczenia na towarze Hologramu powinien pozostać on nienaruszony do zakończenia postępowania reklamacyjnego. W przypadku ingerencji w Hologram DHL EXPRESS zastrzega sobie możliwość oddalenia roszczeń reklamacyjnych.***

**Na tym protokół zakończono, podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, które otrzymują :**

**1 – odbiorca przesyłki, 2 – jednostka DHL EXPRESS doręczająca przesyłkę**

1) .....  
czytelny podpis , pieczętka

2) .....  
czytelny podpis , pieczętka

3) .....  
czytelny podpis , pieczętka

.....  
Miejscowość i data

## PROTOKÓŁ SZKODY

(spisany podczas doręczania / po doręczeniu\*)

Numer listu przewozowego													
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

### Opis opakowania

<input type="checkbox"/>	Opakowanie firmowe	.....
<input type="checkbox"/>	Taśma (jaka)	.....
<input type="checkbox"/>	Karton	.....
<input type="checkbox"/>	Skrzynia	.....
<input type="checkbox"/>	Folia (jaka)	.....
<input type="checkbox"/>	Pojemnij (jaki)	.....
<input type="checkbox"/>	Papier	.....
<input type="checkbox"/>	Inne (jakie)	.....

Czy opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone?

Nie

Tak (jak) \_\_\_\_\_

Czy opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone?

Tak  Nie

Zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania:

Brak  Jest  - jakie

- profile styropianowe

- folia

- przekładki tekturowe

- wypełniacz

- inne (jakie) \_\_\_\_\_

Zabezpieczenie wewnętrzne:

Uszkodzone  Nie uszkodzone

### Rodzaj szkody:

- brak w przesyłce

- połamanie

- wgniecenie

- zamoczenie

- wypełniacz

- przedziurawienie

- porysowanie

- zabrudzenie

- rozdarcie

- inne (jakie) \_\_\_\_\_

**Rozmiar szkody (spis z natury):**

**Uwagi:**

Ilość dni, które upłynęły od doręczenia przesyłki

**Sporządzenie powyższego protokołu nie jest równoznaczne z uruchomieniem procedury reklamacyjnej, zgodnie z paragrafem 21 umowy – Warunków Wykonywania Usług Kurierskich.**

.....  
Czytelny podpis kuriera

.....  
Czytelny podpis odbiorcy

**\* niepotrzebne skreślić**