



INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA W PRZYPADKU PRZESYŁKI NIEZGODNEJ

Z przesyłką niezgodną mamy do czynienia, gdy jej stan ilościowy lub jakościowy uległ zmianie podczas realizacji usługi transportu. Ustaleniem przyczyn niezgodności i zasadnością roszczenia w postępowaniu reklamacyjnym zajmować się już będzie przedstawiciel Przewoźnika lub Ubezpieczyciela. Natomiast, aby zwiększyć szanse na uzyskanie zadośćuczynienia za powstałą szkodę, należy ją odpowiednio udokumentować.

1. Dokument CMR/list przewozowy

W przypadku zaistnienia szkody, Odbiorca powinien umieścić w CMR lub liście przewozowym odpowiednią adnotację oraz oczywiście poinformować o tym fakcie kierowcę, który ten list podpisuje. **Zaleca się sporządzenie protokołu szkody** (a w transporcie krajowym jest to wręcz konieczność) w obecności przedstawiciela Odbiorcy oraz kierowcy, a następnie obie strony powinny się pod nim podpisać, ewentualnie nanosząc swoje uwagi.

2. Dokumentacja fotograficzna

Dobłą praktyką jest wykonanie zdjęć uszkodzonego towaru. Ale też nie każde zdjęcie pomoże ocenić szkodę. Zdjęcia powinny:

- pokazywać towar **na środku transportu, jeszcze przed jego rozładowaniem** (a najlepiej, jeśli jest to możliwe zawierać w kadrze nry pojazdu). Wykonanie zdjęcia po rozładunku może zawsze rodzić podejrzenia, że szkoda powstała podczas tego procesu lub już na magazynie Odbiorcy !!!
- zawierać datę wykonania, choć akurat nie jest to warunek konieczny
- pokazywać ogólny zakres szkody

3. Opinia Rzecznawcy

W przypadku szkód w towarze o znacznej wartości **wskazane jest** powołanie Rzecznawcy w celu dokładnego oszacowania rozmiaru uszkodzeń, a także wartości samej szkody i ewentualnych, możliwych przyczyn jej powstania.

NALEŻY PAMIĘTAĆ, ŻE ZA ZAŁADUNEK TOWARU ODPOWIADA ZAŁADOWCA, A ZA JEGO ROZŁADUNEK ODPOWIADA ODBIORCA TOWARU. KIEROWCA MA PRAWO WSKAZAĆ JAK PRAWIDŁOWO ROZMIEŚCIĆ TOWAR NA ŚRODKU TRANSPORTU ORAZ ZABEZPIECZA GO NP. PASAMI SPINAJĄCYMI, ALE W SAMEJ PROCEDURZE ZAŁADUNKU/ROZŁADUNKU NIE POWINIEN UCZESTNICZYĆ.

JEŻELI ŚRODEK TRANSPORTU NIE SPEŁNIA WYMOGÓW ZAŁADOWCY (NP.: NIEWŁAŚCIWE WYMIARY, USZKODZONA PLANDEKA, NIEPRZYJEMNY ZAPACH), TO NALEŻY TE UWAGI ZGŁOSIĆ PRZEWOŹNIKOWI I JEGO SPEDYTOROWI. W ŻADNYM WYPADKU NIE NALEŻY ŁADOWAĆ TOWARU NA TAKI SAMOCHÓD, GDYŻ MOŻE TO WPŁYNAĆ NA POWSTANIE SZKODY.