

Procedura reklamacji szkody na towarze w procesie spedycji

Celem niniejszej procedury jest określenie zasad postępowania w przypadku stwierdzenia szkody w towarze podczas procesu spedycyjnego. Procedura ma na celu zapewnienie sprawnego zgłoszenia reklamacji oraz ochronę interesów klienta i firmy spedycyjnej.

1. Stwierdzenie szkody

- Każda osoba uczestnicząca w procesie przyjęcia lub wydania towaru zobowiązana jest do dokładnego sprawdzenia jego stanu.
- W przypadku stwierdzenia uszkodzeń, braków lub innych nieprawidłowości należy niezwłocznie udokumentować stan towaru (zdjęcia, opis).

2. Sporządzenie protokołu szkody

- Sporządza się protokół szkody, który powinien zawierać:
 - datę i miejsce stwierdzenia szkody,
 - opis rodzaju szkody i jej zakresu,
 - dane dotyczące przesyłki (nr listu przewozowego, dane nadawcy i odbiorcy),
 - dokumentację fotograficzną,
 - podpisy osób uczestniczących w czynności.

3. Zgłoszenie reklamacji

- Reklamacja powinna być zgłoszona w formie pisemnej do przewoźnika/spedytora.
- Termin zgłoszenia reklamacji uzależniony jest od obowiązujących przepisów prawa oraz warunków umowy przewozu (zazwyczaj niezwłocznie, maksymalnie w ciągu kilku dni od dostawy).

4. Weryfikacja reklamacji

- Przewoźnik/spedytor dokonuje analizy zgłoszenia i oceny zasadności roszczenia.
- Może być wymagane dodatkowe uzupełnienie dokumentów lub wyjaśnień od klienta.

5. Rozpatrzenie reklamacji

- Przewoźnik/spedytor zobowiązany jest do udzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie (zazwyczaj 30 dni).

- W przypadku uznania reklamacji wypłacane jest odszkodowanie zgodne z zakresem szkody i obowiązującymi przepisami prawa.

6. Archiwizacja dokumentów

- Wszystkie dokumenty związane z procesem reklamacyjnym powinny być przechowywane w archiwum firmy przez okres zgodny z przepisami prawa oraz polityką firmy.

Podsumowanie

Procedura reklamacji szkody na towarze w procesie spedycji zapewnia właściwą ochronę interesów klienta i firmy, a także umożliwia szybkie i skuteczne rozwiązanie sporów wynikających z uszkodzenia lub utraty towaru.