



WZÓR PROTOKOŁU SZKODY

Na co zwrócić uwagę?

W zależności od firmy kurierskiej formularze różnią się między sobą. Zawsze staraj się szczegółowo opisać uszkodzenia przesyłki, której dotyczy protokół. Protokół szkody na druku przekazany przez kuriera wypełnij samodzielnie, zgodnie ze stanem faktycznym. Jeśli pozostawisz protokół do wypełnienia kurierowi, szkoda może zostać pokazana w niekorzystnym dla Ciebie świetle. Protokół nie jest równoznaczny ze złożeniem reklamacji. Powiadom nas o zdarzeniu po sporządzeniu protokołu i zdjęć. Prześlij je do nas. Natychmiast uruchomimy procedurę reklamacyjną, a Ty niebawem otrzymasz nowy towar.

Co powinien zawierać protokół szkody?

1 Dane osobowe

W protokole powinny znaleźć się dane i podpis:

- ✓ pracownika firmy kurierskiej sporządzającego protokół
- ✓ klienta, który zgłasza szkodę.

Odnotuj także miejsce i datę sporządzenia protokołu.

2 Dane dotyczące przesyłki

Podaj: numer listu przewozowego, wartość przesyłki, datę i placówkę nadania, dane nadawcy i adresata.

3 Opis opakowania

Opisz lub zaznacz, jak była opakowana przesyłka.

- ✓ Czy była zapakowana w karton / kopertę / worek / folię / papier?
- ✓ Czy zastosowano taśmę firmową?
- ✓ Czy taśma jest uszkodzona?
- ✓ Czy przesyłka znajdowała się na palecie?
- ✓ Czy przesyłka posiada dodatkowe zabezpieczenia takie jak: przekładki tekturowe / folię bąbelkową / wypełniacz foliowy / folię stretch / wypełnienie papierowe?
- ✓ Czy przesyłka posiada dodatkowe opakowanie wewnątrz?

4 Opis zakresu zniszczenia opakowania

Czy opakowanie zewnętrzne i /lub wewnętrzne zostały uszkodzone? Jeśli tak, opisz, jak zostały zniszczone (np. rozerwane, zgniecione, brudne, zamoczone, otwarte, poszarpane, pogięte, złamane, porysowane, uszkodzono taśmę / sznurek, łatwy dostęp do zawartości). Zrób zdjęcie uszkodzeń. Możesz także naszkicować, w którym miejscu przesyłka została uszkodzona

5 Opis szkody

Czy szkoda ma charakter całkowity czy częściowy?

Czy ma miejsce ubytek zawartości? Jeśli tak, podaj nazwę, ilość i wartość towaru, którego brakuje.

6 Opis uszkodzenia towaru

Opisz rodzaj szkody, która dotyczy twojej przesyłki - czy jest to rozbicie, porysowanie, braki zawartości?

Gdzie szkoda została stwierdzona - w czasie rozładunku, w pojeździe, na wózku, po wydaniu?

Jeśli zawartość przesyłki została uszkodzona, opisz szczegółowo uszkodzenia. Podaj jaki towar został uszkodzony, w jakiej ilości, czy jest to towar nowy, czy używany, podaj jego wartość i swoje ewentualne uwagi.



USZKODZONA PRZESYŁKA?

Co robić? Na co zwrócić uwagę?

Co robić, gdy przesyłka, która przysłała do Ciebie, wygląda na zniszczoną?

Jeśli kurier przynosi paczkę, której opakowanie jest zabrudzone, uszkodzone lub wydaje Ci się, że pudełko było wcześniej otwierane, masz prawo zajrzeć do środka przed potwierdzeniem odbioru przesyłki, żeby ocenić, czy zawartość nie jest uszkodzona. Czasem zły stan techniczny opakowania nie świadczy o tym, że coś stało się z przesyłką. Jednak nawet drobne uszkodzenie pudełka daje możliwość sprawdzenia zawartości przesyłki w obecności kuriera i złożenia reklamacji. Wówczas kurier ma obowiązek otworzyć paczkę na żądanie klienta. Tłumaczenie, że nie ma na to czasu, nie jest dopuszczalne.

Opakowanie zniszczone, zawartość uszkodzona

Jeśli po otwarciu przesyłki stwierdzasz uszkodzenia, należy niezwłocznie sporządzić i podpisać protokół szkody. Poproś o druk protokołu kuriera i wypełnij go samodzielnie, zgodnie ze stanem faktycznym. Kurier nie ma prawa odmówić wystawienia takiego dokumentu. Koniecznie odbierz przesyłkę zaznaczając „odbieram z zastrzeżeniami”. Zniszczona przesyłka zostanie u Ciebie, ale spokojnie - gdy tylko poinformujesz nas o zdarzeniu i prześlesz zdjęcia wraz z protokołem szkody, możemy natychmiast zlecić do Ciebie wysyłkę nowego towaru. Niebawem kurier zabierze od Ciebie uszkodzony towar.

Przesyłka nie budziła zastrzeżeń, po rozpakowaniu okazało się, że jest uszkodzona. Podpisałem już odbiór, co teraz?

Na zewnątrz nic nie zdradzało problemów, kurier odjechał, potwierdziłeś odbiór bez zastrzeżeń. Być może przesyłkę odebrał ktoś inny, rozpakowałeś ją kilka dni później, a w środku czekała na Ciebie przykra niespodzianka. Spokojnie. Na wezwanie kuriera i spisanie protokołu masz 7 dni. Jeśli nie masz numeru do kuriera, skontaktuj się z firmą kurierską. Kurier przyjedzie, aby sprawdzić stan faktyczny zgłaszanej sprawy. Przesyłkę wraz z opakowaniem i widoczną etykietą zachowaj do przyjazdu kuriera. Uszkodzony towar musi znajdować się na miejscu, czyli pod adresem podanym na liście przewozowym jako adres doręczenia. Protokół spisz samodzielnie, szczegółowo opisując uszkodzenia wewnętrzne. Zwróć uwagę, czy nie przeoczyłeś uszkodzeń opakowania, które mogłyby wskazywać na uszkodzenie zawartości przesyłki. Skontaktuj się z nami, prześlij zdjęcia opakowania i uszkodzeń wewnętrznych wraz z protokołem. Uruchomimy procedurę reklamacyjną i zlecimy do Ciebie wysyłkę nowego towaru. Niebawem odbierzemy od Ciebie uszkodzony towar.

Zapamiętaj!

- Spisz protokół szkody, gdy przesyłka nosi zewnętrzne ślady zniszczenia lub po otwarciu okazało się, że zawartość jest zniszczona. Masz na to 7 dni od daty odbioru.
- Nie martw się, że podpisując protokół szkody z zastrzeżeniami i przyjmując do siebie towar zostaniesz z nim na zawsze.
- Prześlij do nas protokół szkody i zdjęcia przesyłki obrazujące zniszczenia, będziemy mogli natychmiast zlecić do Ciebie wysyłkę nowego towaru, a uszkodzony towar wkrótce odbierze od Ciebie kurier.

