



**Quad**<sup>®</sup>

# **PROCEDURA POSTĘPOWANIA**

**w przypadku reklamacji  
transportowych**



03.2024

# Spis treści

## Rodzaje reklamacji w transporcie:

- I. związane z opóźnieniem w dostawie towaru;
- II. związane z brakiem lub uszkodzeniem towaru:
  - a) szkody jawne – braki lub uszkodzenia widoczne podczas odbioru towaru)
  - b) szkody niejawne – braki lub uszkodzenia nie widoczne podczas odbioru towaru, np. zamoczenia

|   |          |
|---|----------|
| <b>I. Opóźnienie w dostawie towaru</b>                    | <b>3</b> |
| 1. Międzynarodowy transport drogowy                       | 3        |
| 2. Krajowy transport drogowy                              | 3        |
| <b>Ila. Brak lub uszkodzenie towaru – szkoda jawna</b>    | <b>3</b> |
| 1. Międzynarodowy transport drogowy                       | 3        |
| 2. Krajowy transport drogowy                              | 4        |
| <b>Ilb. Brak lub uszkodzenie towaru – szkoda niejawna</b> | <b>4</b> |
| 1. Międzynarodowy transport drogowy                       | 4        |
| 2. Krajowy transport drogowy                              | 4        |

# I. OPÓŹNIENIE W DOSTAWIE TOWARU

## 1. Międzynarodowy transport drogowy

- **terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):**  
asap ale nie później niż 21 dni od daty dostarczenia towaru
- **wymagane dokumenty:**  
zastrzeżenie koniecznie w formie pisemnej (wysłane pocztą z podpisem osoby uprawnionej lub email z podpisem elektronicznym); składający reklamacje powinien udowodnić, że z powodu opóźnienia dostawy towaru poniósł szkodę
- **podstawa prawna:**  
Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego (CMR), Genewa, 1956.

## 2. Krajowy transport drogowy

- **terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):**  
asap ale nie później niż 2 miesiące od daty dostarczenia towaru
- **wymagane dokumenty:**  
zastrzeżenie koniecznie w formie pisemnej (wysłane pocztą z podpisem osoby uprawnionej lub email z podpisem elektronicznym); składający reklamacje powinien udowodnić, że z powodu opóźnienia dostawy towaru poniósł szkodę
- **podstawa prawna:** Ustawa Prawo Przewozowe, Dz. U. 1984, nr 53.

# IIa. BRAK LUB USZKODZENIE TOWARU – SZKODA JAWNA

## 1. Międzynarodowy transport drogowy

- **terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):** niezwłocznie podczas odbioru towaru
- **wymagane dokumenty:**
  - a)** wpis do listu przewozowego dot. stanu towaru i rodzaju uszkodzenia, np. 2 palety z 33 pochylone z uszkodzona folią
  - b)** protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody; powinien być podpisany przez kierowcę i odbiorcę towaru ( w przypadku, kiedy kierowca jest nieobecny podczas sporządzania protokołu lub odmawia jego podpisania, odbiorca powinien zapewnić sobie podpisy „świadków” czyli co najmniej 2 niezależne osoby lub rzeczoznawca)
  - c)** dokumentacja zdjęciowa – zdjęcia powinny w sposób bezsporny udokumentować zarówno środek transportu, na którym potencjalnie doszło do uszkodzenia towaru (widoczne numery rejestracyjne auta) jak i sam towar ale nie rozładowany nadal na środku transportowym;
- **podstawa prawna:**  
Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego (CMR), Genewa, 1956.

## 2. Krajowy transport drogowy

- **terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):** niezwłocznie podczas odbioru towaru
- **wymagane dokumenty:**
  - a) wpis do listu przewozowego dot. stanu towaru i rodzaju uszkodzenia, np. 2 palety z 33 pochylone z uszkodzona folią
  - b) protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody; powinien być podpisany przez kierowcę i odbiorcę towaru ( w przypadku, kiedy kierowca jest nieobecny podczas sporządzania protokołu lub odmawia jego podpisania, odbiorca powinien zapewnić sobie podpisy „świadków”, czyli co najmniej 2 niezależne osoby lub rzeczoznawca)
  - c) dokumentacja zdjęciowa – zdjęcia powinny w sposób bezsporny udokumentować zarówno środek transportu, na którym potencjalnie doszło do uszkodzenia towaru (widoczne numery rejestracyjne auta) jak i sam towar ale nie rozładowany nadal na środku transportowym ;
- **podstawa prawna:** Ustawa Prawo Przewozowe, Dz. U. 1984, nr 53.

# IIb. BRAK LUB USZKODZENIE TOWARU – SZKODA NIEJAWNA

## 1. Międzynarodowy transport drogowy

- **terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):** asap ale nie później niż 7 dni od daty dostawy towaru
- **wymagane dokumenty:**
  - a) protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody;
  - b) dokumentacja zdjęciowa
- **podstawa prawna:** Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego (CMR), Genewa, 1956.

## 2. Krajowy transport drogowy

- **terminy składania zastrzeżeń (do przewoźnika):** asap ale nie później niż 7 dni od daty odbioru towaru
- **wymagane dokumenty:**
  - a) protokół o stanie towaru oraz okolicznościach powstania szkody;
  - b) dokumentacja zdjęciowa
- **podstawa prawna:** Ustawa Prawo Przewozowe, Dz. U. 1984, nr 53.

