

podczas odbioru przesyłki



www.hermon.com.pl

# nie zapomnij sprawdzi

## Przy odbiorze przesyłki sprawdź jej stan

Przyjmując przesyłkę przywiezioną przez przewoźnika odbiorca powinien sprawdzić, czy nie jest ona uszkodzona. To ważne, bo przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń może skończyć się utratą prawa do ubiegania się o odszkodowanie dla firmy HERMON od przewoźnika. Tym samym firma HERMON nie będzie brała odpowiedzialności za braki lub uszkodzenia towaru w przesyłkach.

## Nie kwituj w ciemno

W przypadku szkód, które można zauważyć z zewnątrz przy odbiorze, przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu jej ubytku lub uszkodzenia. Jeśli więc widać, że przesyłka przysłała uszkodzona nie można odkładać na później spraw związanych z protokolarnym ustaleniem jej stanu. Warto na to uczulić pracowników, którzy odbierają przesyłki. Pokwitowanie odbioru i postawienie pudełka w kącie pokoju w sytuacji gdy widać, że przesyłka jest uszkodzona (np. zalana, wgnieciona) jest równoznaczne z wygaśnięciem roszczeń odszkodowawczych wobec firmy przewozowej.

## Obowiązek złożenia reklamacji

Nasi klienci w razie wystąpienia uszkodzeń przesyłki obowiązani są do sporządzenia wraz z kurierem protokołu szkody lub w trybie pilnym powinni się skontaktować z firmą Hermon. Protokół szkody należy przelać faxem do firmy Hermon. Reszta formalności jest załatwiana przez nas.

## Z żądaniem sporządzenia protokołu należy wystąpić nie później niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki.

Lekkomyślnością jest więc pozostawianie na dłużej niż kilka dni w magazynie dostarczonych przesyłek bez badania ich stanu. Po siedmiu dniach zamknijemy sobie w ten sposób drogę do składania reklamacji u przewoźnika. Jeżeli ustalenia stanu przesyłki dokonuje się po jej wydaniu, to w protokole odnotowuje się także okoliczności ujawnienia naruszenia stanu przesyłki.

## Spisz protokół

W razie ubytku lub uszkodzenia przesyłki należy sporządzić protokół ustalenia stanu przesyłki. Protokół powinien zawierać w szczególności informacje dotyczące:

- 1) pierwotnego stanu przesyłki i wartości przesyłki wynikającej z zapisów w dokumencie przewozowym;
- 2) rodzaju naruszeń stanu przesyłki, pojemnika transportowego lub środka transportowego;
- 3) rozmiarów naruszenia, w tym ubytków ilości, masy lub objętości przesyłki;
- 4) przypuszczalnego czasu i miejsca, w którym nastąpiło naruszenie stanu przesyłki;
- 5) przypuszczalnych przyczyn naruszenia stanu przesyłki;
- 6) innych okoliczności, w jakich nastąpiło naruszenie stanu przesyłki.

Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki.

## Szkody, których nie widać z zewnątrz

Jeśli uszkodzenia przesyłki nie można było zauważyć z zewnątrz i ujawniono je już po przyjęciu przesyłki, można składać reklamacje u przewoźnika i żądać odszkodowania. Trzeba jednak spełnić dodatkowe warunki. Należy niezwłocznie po ujawnieniu szkody zgłosić przewoźnikowi żądanie ustalenia stanu przesyłki.

## Wyjątki od zasady

Od zasady, że przyjęcie przesyłki przez uprawnionego bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu jej ubytku lub uszkodzenia są cztery wyjątki.

Pierwszy - gdy szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez uprawnionego.

Drugi - gdy takiego sprawdzenia zaniechano z winy przewoźnika - najczęściej wtedy, gdy odmówił on sporządzenia protokołu ustalającego stan przesyłki.

Trzeci - gdy ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika.

Czwarty - gdy szkodę niedającą się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu przesyłki i w terminie 7 dni zażądał ustalenia jej stanu oraz udowodnił, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem przesyłki do przewozu a jej wydaniem.

Jeśli nie ma miejsca jeden z czterech przypadków wymienionych powyżej, a odbiorca nie zgłosił żadnych zastrzeżeń przy przyjmowaniu przesyłki, to firma HERMON nie będzie brała odpowiedzialności za braki towaru w przesyłkach.

Podstawa prawna: ustawa z dnia 15.11.1984 r. - Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000 r. nr 50, poz. 601 ze zm.).