

POSTĘPOWANIE NA WYPADEK USZKODZENIA TOWARU W TRAKCIE TRANSPORTU

Przesyłki przygotowujemy do wysyłki tak, aby zminimalizować ryzyko uszkodzenia w trakcie transportu.

Towar dostarczamy poprzez firmy UPS i DHL.

Kurier odpowiada za towar do chwili podpisania przez Państwa dokumentów przewozowych. Podpisanie listu przewozowego, równoznaczne jest z oświadczeniem o treści: „Potwierdzam odbiór przesyłki w stanie nieuszkodzonym”, tak więc przed złożeniem podpisu proszę o dokonanie oględzin, czy opakowanie nie zostało uszkodzone.

W przypadku uszkodzenia, niezbędnym dokumentem do roszczeń reklamacyjnych jest Protokół Szkody, który należy sporządzić według poniżej opisanych zasad.

ZANIM ODBIERZESZ PRZESYŁKĘ

Stan przesyłki należy obowiązkowo sprawdzić w obecności kuriera i zweryfikować czy przesyłka nie jest uszkodzona (**również w środku**).

W przypadku gdy opakowanie przesyłki posiada widoczne uszkodzenia zewnętrzne zalecamy odmówić przyjęcia przesyłki (nie należy podpisywać listów przewozowych, nie należy odbierać przesyłki od kuriera), a następnie skontaktować się z naszym Działem Reklamacji (**tel. 12 276 00 65**).

GDY PRZESYŁKA ZOSTAŁA ODEBRANA

Jeżeli zamówiony produkt, po jego odebraniu, okaże się uszkodzony koniecznie należy sporządzić **PROTOKÓŁ SZKODY** i obowiązkowo uwzględnić w nim **USZKODZENIE OPAKOWANIA ZEWNĘTRZNEGO**. Co ważne - jeden egzemplarz protokołu należy zachować dla siebie, gdyż będzie on niezbędny do uznania zgłoszonej, z tytułu uszkodzeń, reklamacji.

Uszkodzony towar (wraz z protokołem) należy przechować do czasu rozpatrzenia reklamacji.

O zaistniałej sytuacji należy poinformować Dział Reklamacji sklepu Zadowolenie.pl za pośrednictwem [formularza](#) reklamacyjnego.

UWAGA!!! Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia mechanicznego. Jeżeli Kupujący nie wykonana wspólnie z przewoźnikiem protokołu szkodowego na tą okoliczność w momencie odbioru przesyłki, oraz nie zaznaczy uszkodzenia opakowania zewnętrznego, reklamacja z tytułu uszkodzenia nie będzie mogła zostać uznana za zasadną.

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt:

Zadowolenie.pl
Dział reklamacji
tel. 12 276 00 65





Numer przesyłki	Numer klienta	Data Wykrycia	SLID wykrycia
Rodzaj usługi: <input type="checkbox"/> Next Day Air <input type="checkbox"/> Second Day <input type="checkbox"/> 3 Day <input type="checkbox"/> Ground <input type="checkbox"/> Express <input type="checkbox"/> Expedited			
Waga paczki (kilogramy)	Długość (centymetry)	Szerokość (centymetry)	Wysokość (centymetry)
Rodzaj przesyłki: <input type="checkbox"/> Paleta <input type="checkbox"/> Paczka			
Nadawca		Odbiorca	
Nazwa		Nazwa	
Adres		Adres	
Adres		Adres	
Miasto Kod pocztowy		Miasto Kod pocztowy	

Miejsce sporządzenia Raportu szkody: W oddziale UPS U Nadawcy U Odbiorcy

Informacje dodatkowe o szkodzie: Brak kartonu do inspekcji Ubytek zawartości Pusty karton Brakujące przedmioty

W przypadku sporządzenia Raportu szkody w oddziale UPS określ miejsce i rodzaj operacji:

Hub Rano Hub Dzień Hub Wiecz. Hub Noc Oper. poranna Sort lokalny

Rozładunek Przejęcie Mały sort Wydanie Rolka Stacja robocza PA Inne

Czy przy przesyłce jest faktura albo WZ-tka? Tak Nie # faktury # WZ # PO

SEKCJA 1a - Opis uszkodzonego towaru:

	Liczba przedmiotów	Opis i klasyfikacja
1 Typ	Uszkodzone Zagubione z Cał. # podobnych przedm.	Opis towaru (Nr części, modelu, itp.) Klasyfikacja towaru (patrz niżej)
2 Typ	Uszkodzone Zagubione z Cał. # podobnych przedm.	Opis towaru (Nr części, modelu, itp.) Klasyfikacja towaru (patrz niżej)
3 Typ	Uszkodzone Zagubione z Cał. # podobnych przedm.	Opis towaru (Nr części, modelu, itp.) Klasyfikacja towaru (patrz niżej)

Źródło informacji o towarze: Faktura Waga Obserwacja

SEKCJA 1b - Opis rodzaju uszkodzenia (zaznacz wszystkie pasujące opcje)

Zgięcie Pęknięcie Zgniecenie Wgniecenie Dziura Zarysowanie

Rozbicie Zabrudzenie Zepsucie (żywność) Rozerwanie Zalanie Inne - wypełnij Opis uszkodzenia

Opis uszkodzenia

SEKCJA 2 - Klasyfikacja towaru: (Wybierz klasyfikację dla każdej grupy podobnych przedmiotów)

<input type="checkbox"/> Odzież	<input type="checkbox"/> Elektronika użytkowa	<input type="checkbox"/> Przedmioty oprawione (szkło)	<input type="checkbox"/> Trawnik i ogród
<input type="checkbox"/> Tłumiki i układy wydechów	<input type="checkbox"/> Sprzęt sportowy	<input type="checkbox"/> Części urządzeń	<input type="checkbox"/> Pojemniki - torby/pł
<input type="checkbox"/> Meble	<input type="checkbox"/> Oświetlenie fluorescencyjne	<input type="checkbox"/> Instrumenty muzycz.	<input type="checkbox"/> Pudła i skrzynie do przechowywania
<input checked="" type="checkbox"/> AGD	<input type="checkbox"/> Pojemniki inne, szkło, me	<input type="checkbox"/> Sprzęt budowlany	<input type="checkbox"/> Oświetlenie (niefluorescencyjne)
<input type="checkbox"/> Art. Biurowe	<input type="checkbox"/> Opony - bez felg	<input type="checkbox"/> Art. artystyczne	<input type="checkbox"/> Pojemniki plastikowe (butelki, paki)
<input type="checkbox"/> Kapelusze	<input type="checkbox"/> Żywe zwierzęta	<input type="checkbox"/> Art. papierowe, plastikowe	<input type="checkbox"/> Felgi
<input type="checkbox"/> Części do samochodów, motorów, samolotów, łodzi	<input type="checkbox"/> Papier komputerowy do kopiarek	<input type="checkbox"/> Art. zdrowotne i kosmetyczne	<input type="checkbox"/> Żywe rośliny
<input type="checkbox"/> Artykuły dla zwierząt	<input type="checkbox"/> Zabawki, gry i art. hobbystycz.	<input type="checkbox"/> Akumulatory	<input type="checkbox"/> Ekspozytory
<input type="checkbox"/> Ogrzewanie i klimatyzacja	<input type="checkbox"/> Długie pręty	<input type="checkbox"/> Farmaceutyki (płynne)	<input checked="" type="checkbox"/> RTV - telewizory, monitory
<input type="checkbox"/> Zasłony i tapety	<input type="checkbox"/> Dokumenty	<input type="checkbox"/> Wyposażenie domowe (niełamiwe)	<input type="checkbox"/> Magazyny / katalogi
<input type="checkbox"/> Farmaceutyki (bez płynów)	<input type="checkbox"/> Okna	<input type="checkbox"/> Książki	<input type="checkbox"/> Akcesoria elektroniczne
<input type="checkbox"/> Urządzenia domowe (niełamiwe)	<input type="checkbox"/> Urządzenia medyczne (diagnostyczne)	<input type="checkbox"/> Narzędzia i osprzęt elektroniczny	<input type="checkbox"/> Osłony wiatrowe (parawany)
<input type="checkbox"/> Artykuły budowlane	<input type="checkbox"/> Sprzęt do ćwiczeń	<input type="checkbox"/> Urządzenia domowe (łamiwe)	<input type="checkbox"/> Sprzęt medyczny
<input type="checkbox"/> Próbkiki	<input type="checkbox"/> Świece (w opraw. szklanej lub bez)	<input type="checkbox"/> Broń palna	<input type="checkbox"/> Biżuteria i okulary
<input type="checkbox"/> Artykuły medyczne	<input type="checkbox"/> Artykuły wysyłkowe		<input type="checkbox"/> Inne (wybierz odp. Tak/Nie poniżej)

Jeśli wybrano "Inne", wybierz odpowiedź dla każdego typu towaru spoza klasyfikacji (maksymalnie 3)

Tak	Nie	Tak	Nie	Tak	Nie
-----	-----	-----	-----	-----	-----

Czy towar łatwo pęka / czy stanięcie na towarze spowoduje jego uszkodzenie?

Czy upuszczenie towaru na krawędź spowoduje uszkodzenie?

Czy upuszczenie towaru z wysokości pasa spowoduje uszkodzenie?

Czy kilkukrotne potrząśnięcie towarem spowoduje uszkodzenie?

SEKCJA 3 - Jeśli w przesyłce były przedmioty nieuszkodzone opisz je i zaklasyfikuj do właściwej grupy towarów.

Opis przedmiot	Klasyfikacja towaru
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	

Jeśli przedmiotów nieuszkodzonych nie można umieścić w jednej z klasyfikacji towarów, nieznane jest ich przeznaczenie i cechy fizyczne

odpowiedz na poniższe pytania opisujące ich wrażliwość mechaniczną (maks. 3 przedm.)

	1	2	3
	Tak	Nie	Tak
	Tak	Nie	Tak
	Tak	Nie	Tak
	Tak	Nie	Tak

Czy towar łatwo pęka / czy stanięcie na towarze spowoduje jego uszkodzenie?

Czy upuszczenie towaru na krawędź spowoduje uszkodzenie?

Czy upuszczenie towaru z wysokości pasa spowoduje uszkodzenie?

Czy kilkukrotne potrząśnięcie towarem spowoduje uszkodzenie?

SEKCJA 4 - Typ opakowania zewnętrznego:

Pudło karton. Faliste USA Faliste spoza USA Nowe Używane Brak

Podaj informacje z certyfikatu producenta kartonu: Poj. ściana Podwójna ściana Potrójna ściana

Odporne na rozerwanie Odporne na krawędziach (wzmocnienia)

Torba Plastik, mała Plastik, duża Tkanina Płótno Tkanina Nylon/siatka

Papier Jednowar. workowa zwykła

Skrzynia Metal Plastik Drewno Styropian

Koperta Papier Plastik Koperta wyścielana (papierowa) Koperta wyścielana (plastiki)

Wiadro/bańka Otwarta Zamknięta Metal

Tuba Okrągła papierowa Prostokątna papierowa Okrągła metalowa Okrągła plastikowa Okrągła PCV Falista trójkątna Falista prostokątna

Dostarczone przez UPS Koperta Foliopak Pod pak Tuba Pudło 10kg Pudło 25kg Ekspres box

Krawędź pilśniowa/drewniana Brak zewnętrznego opakowania

Inne Opis: _____

SEKCJA 5 - Stan opakowania zewnętrznego (zaznacz wszystkie pasujące cechy)

Nadpalone Rozerwane Pognięte Mokre od środka Brak wid. uszkodzeń Zawartość wystaje

Zgniecione Mokre na zewn. Wgniecione Przebite do wnętrza Przebite od środka Otarłe kłapy kartonu

Zgniec. rogi Luźna zakrętka Wyciek Naruszona plomba Otwarte Przebite

Inne Opis: _____

SEKCJA 6 - Informacje o zamknięciu (zaznacz wszystkie pasujące opcje):

Taśma plastikowa ciśnieniowa poly (1 pas) Taśma plastikowa ciśnieniowa poly (kilka pasów) Taśma plastikowa ciśnieniowa poly (6 pasów)

Wzmocniona taśma z włókna (1 pas) Wzmocniona taśma z włókna (kilka pasów) Wzmocniona taśma z włókna (6 pasów)

Taśma plastikowa ciśnien. zabezp. (1 pas) Taśma plastikowa ciśnien. zabezp. (kilka pasów) Taśma plastikowa ciśnien. zabezp. (6 pasów)

Wzmocniona taśma zabezp. włókna (1 pas) Wzmocniona taśma zabezp. włókna (kilka pasów) Wzmocniona taśma zabezp. włókna (6 pasów)

Taśma papierowa Samoprzylepna Klej Klamry Druk Kabel

Zamek Szwy Sznur Kasetka Opaska Gwoździe

Śruby Pasy Zakrętki Brak zaciskowa

Inne Opis: _____

SEKCJA 7 - Informacja o opakowaniu wewnętrznym (charakterystyka użytego wypełniacza)

Wybierz typ użytego opakowania wewnętrznego (wypełniacza) i zaznacz, czy po wszystkich stronach towaru jest przestrzeń większa (>) lub mniejsza (<) niż 5 cm (Zaznacz wszystkie pasujące opcje):

< 5 > 5	< 5 > 5	< 5 > 5	< 5 > 5
<input type="checkbox"/> Folia bąbelkowa z małymi pęcherzami	<input checked="" type="checkbox"/> Kształtki plastik	<input type="checkbox"/> Podwójny karton	<input checked="" type="checkbox"/> Płyta pilśniowa formowana
<input type="checkbox"/> Folia bąbelkowa z dużymi pęcherzami	<input checked="" type="checkbox"/> Poduszki	<input checked="" type="checkbox"/> Pianka sztywna	<input checked="" type="checkbox"/> Podwójny karton (tekt. falista)
<input type="checkbox"/> Groszki styropianowe	<input checked="" type="checkbox"/> Karton papierowy	<input type="checkbox"/> Folia piankowa	<input type="checkbox"/> Wióry drewniane
<input checked="" type="checkbox"/> Luźne wypełnienie	<input type="checkbox"/> Papier Kraft	<input type="checkbox"/> Pianka miękka	<input checked="" type="checkbox"/> Ścianki działowe faliste
<input checked="" type="checkbox"/> Podwieszenie faliste	<input checked="" type="checkbox"/> Torba Poly	<input type="checkbox"/> Pianka w torbie	<input checked="" type="checkbox"/> Platforma falista
			<input checked="" type="checkbox"/> Brak

Inne Opis: _____

SEKCJA 8 - Rozmieszczenie towaru wewnątrz opakowania

Towar ma bezpośrednią styczność z innym/i towarami/ami Towar ma bezpośrednią styczność z kartonem Towar nie dotyka innego towaru ani kartonu Określenie niemożliwe

SEKCJA 9 - Dyspozycja dotycząca paczki

Zwrot całego towaru do nadawcy Zwrot uszkodzonego towaru, doręczono pozostały Utylizacja całego towaru

Część usunięta, reszta wysł. do odbiorcy Zagubienie towaru, pozostały zwrócony nadawcy Uszkodzona paczka pozostała w hubie tranzytu

Zagubienie części towaru, doręcz. pozostał. Uszkodzona paczka pozostaje w UPS Część zutilizowana, pozostały zwrócony nadawcy

Uszkodzona paczka pozostaje u Agenta Wysyłający zatrzymał uszkodzony towar Odbiorca zatrzymał uszkodzony towar

Cały towar zwrócony do odbiorcy Zagubienie towaru, zwrot kartonu Zagubienie towaru, karton zutilizowany

Czy przepakowano paczkę? Tak Nie

Inspekcji szkody dokonał(a):

Przedstawiciel UPS: imię i nazwisko _____ podpis: _____

Przedstawiciel odbiorcy: imię i nazwisko _____ podpis: _____

PROTOKÓŁ SZKODOWY Nr Z DNIA

Przyczyna i miejsce sporządzenia protokołu.....

I. DANE WG. LISTU PRZEWOZOWEGO

Nr kuriera 2. Nr listu przewozowego

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. Data nadania

4. **NADAWCA**

5. **ODBIORCA**

6. Kurier doręczający / pracownik magazynu, sortownik/

7. Deklarowana wartość przesyłki.....

8. Rodzaj przewożonego towaru.....

9. Waga przesyłki/kat..... 10. Liczba paczek

11. Informacje zamieszczone w polu **Uwagi** :

II. DANE USTALONE PRZY ODBIORZE/PRZYJĘCIU W HUB, TERMINAL, U KLIENTA

1. Waga przesyłki.....liczba doręczonych paczek.....

2. Data i godzina odbioru

3. Data, godzina, forma zgłoszenia szkody przez klienta.....

4. Czy przesyłka była zabezpieczona na skrzyni ładunkowej samochodu: **nie**

tak (jak)

5. Czy przesyłka została przyjęta bez zastrzeżeń **tak** **nie**

6. Opakowanie zewnętrzne **jest** **brak**

OPIS OPAKOWANIA:

opakowanie firmowe (jakie)

karton (jaki).....

folia (jaka).....

taśma (jaka)

skrzynia (jaka)

pojemnik (jaki)

papier (jaki)

inne (jakie).....

7. Czy opakowanie zewnętrzne jest uszkodzone ? **nie**

tak (jak)

8. Czy są oznaczenia ostrzegawcze ? **nie**

tak (jakie, gdzie)

9. Czy towar z przesyłki poddany oględzinom jest towarem nowym czy używanym ?

nowy **używany**.....

10. Zabezpieczenie towaru wewnątrz opakowania **brak** **jest**

jakie:

- profile styropianowe
- przekładki tekturowe
- folia
- wypełniacz (jaki).....
- inne (jakie)

11. Zabezpieczenie wewnętrzne : **nie uszkodzone**
 uszkodzone (jak).....

12. Czy towar znajdujący się w przesyłce jest zapakowany w opakowania jednostkowe ?
 tak (jakie)

13. Rodzaj szkody :
 braki w przesyłce połamanie wgniecenie
 zamoczenie stłuczenie przedziurawienie
 porysowanie zabrudzenie rozdarcie
 inne(jakie).....

14. Która z paczek uległa uszkodzeniu

15. Rozmiar szkody (spis z natury):.....

16. Postanowienia dotyczące przesyłki:
 HOLOGRAM

odesłano do nadawcy.....

skierowano do odbiorcy

doręczono odbiorcy

pozostawiono do wyjaśnienia – data (od – do) -

inne

17. **U W**

AGI:

18. Protokół nie jest podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego. W celu złożenia reklamacji prosimy o wypełnienie druku reklamacji lub skontaktowanie się z najbliższym przedstawicielstwem DHL EXPRESS. W przypadku wystąpienia z roszczeniem reklamacyjnym należy zachować towar do ewentualnych oględzin rzeczoznawcy. W przypadku umieszczenia na towarze Hologramu powinien pozostać on nienaruszony do zakończenia postępowania reklamacyjnego. W przypadku ingerencji w Hologram DHL EXPRESS zastrzega sobie możliwość oddalenia roszczeń reklamacyjnych.

Na tym protokół zakończono, podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, które otrzymują :

1 – odbiorca przesyłki, 2 – jednostka DHL EXPRESS doręczająca przesyłkę

1)
czytelny podpis , pieczętka

2)
czytelny podpis , pieczętka

3)
czytelny podpis , pieczętka