

PROCEDURA REKLAMACJI



1. Powstanie szkody

W przypadku szkody w towarze, utraty towaru lub uwag co do realizacji zlecenia, należy przestać wypełnione oraz czytelnie podpisane Zgłoszenie Reklamacji w formie skanu do spedytora prowadzącego lub opiekuna handlowego, dodając przy tym do wiadomości: complaints@real-logistics.pl



2. Zgłoszenie reklamacji

Uszkodzenia widoczne w momencie dostawy należy **niezwłocznie** zgłosić przewoźnikowi, odnotowując je na liście przewozowym przy odbiorze towaru.

Uszkodzenia niewidoczne w chwili odbioru, należy zgłosić w terminie **nieprzekraczającym** okresu przewidzianego dla danego rodzaju transportu:

- Transport morski - do 3 dni
- Transport drogowy - do 7 dni
- Transport kolejowy - do 7 dni
- Transport lotniczy - do 14 dni

WYKAZ DOKUMENTÓW I INFORMACJI KONIECZNYCH DO PRZESŁANIA W CELU ROZPATRZENIA REKLAMACJI

*JEŚLI WCZEŚNIEJ NIE BYŁY PRZESYŁANE



ZGŁOSZENIE REKLAMACJI

Dokładny opis szkody, wstępny kosztorys, kalkulacja szkody, waga i ilość uszkodzonego ładunku



DOKUMENTY HANDLOWE

Faktury kosztowe | Packing list



DOKUMENT PRZEWOZOWY

CMR | Bill of Lading | SMGS | AWB



ZDJĘCIA

Zdjęcia towaru z widocznymi uszkodzeniami ze wskazaną datą ich wykonania



UBEZPIECZENIE

Informacja czy ładunek został ubezpieczony przez kontrahenta we własnym zakresie



OŚWIADCZENIE

Oświadczenie składającego reklamację o dalszym postępowaniu z towarem



INNE

Wyjaśnienia i dokumenty, związane ze szkodą (np. wycena szkody sporządzona przez rzeczoznawcę itp.)



PISEMNE UPOWAŻNIENIE/CESJA*

Dokument uprawniający do dochodzenia roszczenia od REAL LOGISTICS w przypadku złożenia reklamacji przez inny podmiot niż Zleceniodawca

INFORMACJE DODATKOWE

- Obowiązek udowodnienia, że szkoda nastąpiła przed dostarczeniem towaru do odbiorcy spoczywa na składającym reklamację. Jeżeli składający reklamację nie zdoła tego udowodnić, uważa się, że ładunek został dostarczony prawidłowo
- Do czasu zakończenia postępowania reklamacyjnego składający reklamację/odbiorca zobowiązany jest do umożliwienia przeprowadzenia oględzin towaru
- Wniesienie reklamacji nie uprawnia do dokonania potrącenia jakichkolwiek wierzytelności lub wstrzymywania płatności należności na rzecz REAL LOGISTICS z tytułu wykonanych usług
- Po ustaleniu okoliczności zdarzenia, na podstawie otrzymanych dokumentów, REAL LOGISTICS informuje o dalszych etapach postępowania likwidacyjnego szkody

Pamiętaj, że Real Logistics nie jest stroną rozstrzygającą – decyzję o rozpatrzeniu sprawy podejmuje ubezpieczyciel

W przypadku pytań lub wątpliwości, zachęcamy do kontaktu ze spedytorem prowadzącym, opiekunem handlowym lub bezpośrednio z działem obsługi reklamacji: complaints@real-logistics.pl