

**Uwaga: Protokół bez pisma reklamacyjnego nie jest podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego.**

**Instrukcja składania skutecznej reklamacji jest załącznikiem do tego protokołu (patrz str. 3)**

Przyczyna i miejsce sporządzenia protokołu.....

**I. DANE WG. LISTU PRZEWOZOWEGO**

1. Nr kuriera ..... 2. Nr listu przewozowego

3. Data nadania .....

4. **NADAWCA**

5. **ODBIORCA**

.....

.....

.....

.....

**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 została przyjęta bez zastrzeżeń  **tak**  **nie**

5. Opakowanie zewnętrzne  **jest**  **brak**

OPIS OPAKOWANIA:

opakowanie firmowe (jakie) .....

karton (jaki).....

folia (jaka).....

taśma (jaka) .....

skrzynia (jaka) .....

pojemnik (jaki) .....

papier (jaki) .....

inne (jakie).....

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

**tak** (jak) .....

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

**tak** (jakie, gdzie) .....

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

**nowy**  **używany**.....

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

jakie:

opakowania jednostkowe

profile styropianowe .....

przekładki tekturowe .....

folia .....

wypełniacz (jaki).....

inne (jakie) .....

10. Zabezpieczenie wewnętrzne :  **nie uszkodzone**

**uszkodzone** (jak).....

**Każda strona protokołu szkodowego musi być podpisana przez wszystkie strony sporządzające protokół.**

1) .....  
czytelny podpis , pieczętka

2) .....  
czytelny podpis , pieczętka

11. Rodzaj szkody :

- |  |                                      |   |
|--|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> braki w przesyłce | <input type="checkbox"/> połamanie   | <input type="checkbox"/> wgniecenie       |
| <input type="checkbox"/> zamoczenie        | <input type="checkbox"/> stłuczenie  | <input type="checkbox"/> przedziurawienie |
| <input type="checkbox"/> porysowanie       | <input type="checkbox"/> zabrudzenie | <input type="checkbox"/> rozdarcie        |
| <input type="checkbox"/> inne(jakie).....  |                                      |   |

14. Która z paczek uległa uszkodzeniu .....

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

16. Postanowienia dotyczące przesyłki:

- HOLOGRAM .....
- odesłano do nadawcy.....
- doręczono odbiorcy .....
- pozostawiono do wyjaśnienia – data (od – do) ..... - .....
- inne .....

17. **UWAGI KLIENTA:**

18. *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.*

Na tym protokół zakończono, podpisano w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, które otrzymują :  
1 – osoba, na żądanie której sporządzono protokół szkodowy , 2 – jednostka DHL EXPRESS doręczająca przesyłkę

1) .....  
czytelny podpis , pieczętka

2) .....  
czytelny podpis , pieczętka

## PISMO REKLAMACYJNE

osobiście     list     fax    Data \_\_\_\_\_

Zgłaszający NADAWCA/ODBIORCA

IMIĘ I NAZWISKO / NAZWA FIRMY

TELEFON KONTAKTOWY

### II. POWÓD ZŁOŻENIA REKLAMACJI / INTERWENCJI:

- uszkodzenie przesyłki
- utrata / ubytek

Uzasadnienie: .....

### III. KWOTA ROSZCZENIA KLIENTA

Nr rachunku bankowego: .....

Lista załączonych dokumentów

PODPIS / PIECZĘĆ SKŁADAJĄCEGO REKLAMACJĘ

## INSTRUKCJA DO SKŁADANIA REKLAMACJI Z TYTUŁU ZAISTNIENIA SZKODY RZECZOWEJ W PRZESYŁCE

Uwaga: bardziej szczegółowe informacje dotyczące reklamacji rzeczonych, nierzeczowych i fakturowych znajdują Państwo na naszej stronie internetowej [www.dhl.com.pl/pl/express/centrum\\_informacji/reklamacje.html](http://www.dhl.com.pl/pl/express/centrum_informacji/reklamacje.html)

### JAKIE DOKUMENTY NALEŻY PRZYGOTOWAĆ

- 1) **Pismo reklamacyjne** (wymagana forma dokumentu: oryginał) - podstawą do wszczęcia postępowania reklamacyjnego jest złożenie przez uprawnionego (Nadawca, Odbiorca lub Zleceniodawca przesyłki) pisemnej reklamacji, zawierającej m.in. kwotę roszczenia finansowego i numer rachunku bankowego uprawnionego.
- 2) **List przewozowy** (wymagana forma dokumentu: oryginał), w przypadku, jeśli osoba uprawniona nie posiada listu przewozowego, potwierdzonego przez obydwie strony umowy przewozu, należy podać przyczynę, dla której list przewozowy nie może zostać dostarczony
- 3) **Dokumenty uzasadniające wysokość roszczenia odszkodowawczego:**  
kserokopia dokumentu potwierdzającego wartość szkody w zależności od jej rodzaju:
  - umowa kupna / sprzedaży;
  - rachunek/faktura VAT/paragon fiskalny /kwit kasowy;
  - oryginał kalkulacji kosztów wytworzenia produktu, sporządzony przez producenta
  - rachunek za naprawę/kalkulację kosztów naprawy/fakturę za naprawę*DHL Express zastrzega sobie prawo żądania innych dokumentów związanych z wysokością roszczenia.*
- 4) **Protokół szkodowy** podpisany przez obie strony umowy przewozu, tj. odbiorcę przesyłki i przedstawiciela DHL Express (wymagana forma dokumentu: oryginał lub kserokopia potwierdzona za zgodność z oryginałem przez osobę uprawnioną).

### GDZIE PRZESŁAĆ REKLAMACJĘ

Reklamacje z tytułu zaistnienia szkód rzeczowych (zaginięcia, uszkodzenia, ubytki w przesyłkach) rozpatruje **Dział Reklamacji** DHL Express (Poland) Sp. z o.o. W przypadku przesyłek ubezpieczonych dokumentacja szkodowa kierowana jest do ubezpieczyciela za pośrednictwem DHL Express.

Dokumentację reklamacyjną należy przesłać na adres:

**DHL Express (Poland) Sp. z o.o. Dział Reklamacji**

**ul. Targowa 35**

**90-043 Łódź**

lub

1. przekazać kurierowi DHL Express lub
2. dostarczyć do Punktu Obsługi Klienta do dowolnego Terminala DHL Express.