

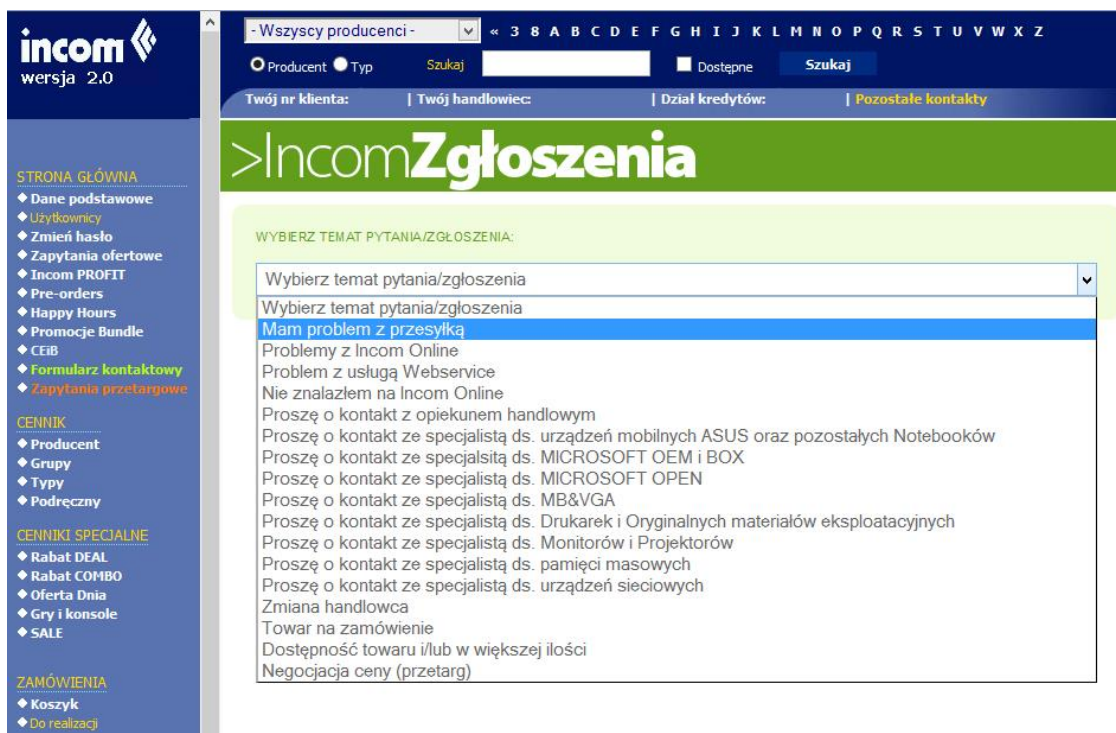
# Instrukcja zgłoszenia przesyłki uszkodzonej w transporcie

## Ogólna procedura uszkodzeń w transporcie

W przypadku problemu związanego z uszkodzeniem przesyłki albo jej brakiem lub zaginięciem należy dokonać odpowiedniego zgłoszenia poprzez „**Formularz Kontaktowy**” znajdujący się na [www.online.incom.pl](http://www.online.incom.pl). W przypadku uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości zgłoszenie powinno być dokonane niezwłocznie po stwierdzeniu problemu, nie później jednak niż następnego dnia roboczego po odbiorze przesyłki. Incom S.A. zastrzega prawo odrzucenia zgłoszenia nie spełniającego powyższego warunku. Incom ma prawo żądać przesłania dodatkowych dokumentów i/lub informacji niezbędnych do rozpatrzenia zgłoszenia. Nieprzesłanie takich dokumentów i/lub informacji wstrzymuje proces rozpatrywania zgłoszenia i może być podstawą jego odrzucenia.


### Aby zrealizować takie zgłoszenie należy:

1. Zalogować się do portalu Incom Online na stronie [www.online.incom.pl](http://www.online.incom.pl).
2. Po zalogowaniu się do portalu, wybrać opcję „**Formularz kontaktowy**” z lewego panelu „**Strona Główna**” (jak na zdjęciu poniżej) i jako temat zgłoszenia wybrać „**Mam problem z przesyłką**”.



The screenshot shows the Incom online portal interface. At the top, there's a navigation bar with the Incom logo and version 2.0. Below it, there are search and navigation options. The main content area is titled '>Incom Zgłoszenia'. A dropdown menu is open, displaying a list of report categories. The category 'Mam problem z przesyłką' is selected and highlighted in blue. Other categories include 'Problemy z Incom Online', 'Problem z usługą Webservice', 'Nie znalazłem na Incom Online', and various technical support requests.

3. Jako rodzaj problemu wybrać „**Uszkodzenie przesyłki**”, wypełnić dodatkowo pola wymagane, oznaczone gwiazdką: „**Data problemu**”, „**Nr faktury**”, „**Data faktury**”, „**Kurier**”, „**Nr listu**” oraz dokładnie opisać zaistniałą sytuację w polu „**Opis pytania/zgłoszenia**”. Dodatkowo w przypadku spisania z kurierem protokołu uszkodzeń w transporcie należy załączyć skan dokumentu w polu „**Załącznik**”.



- Wszyscy producenci - << 3 8 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Z

Producent
Typ

Dostępne

Twój nr klienta:
Twój handlowiec:
Dział kredytów:
Pozostałe kontakty

>IncomZgłoszenia

WYBIERZ TEMAT PYTANIA/ZGŁOSZENIA:

TREŚĆ PYTANIA/ZGŁOSZENIA:
 \* Pole wymagane

Rodzaj problemu *	Wybierz rodzaj problemu
Data problemu *	Wybierz rodzaj problemu brak całkowity przesyłki brak częściowy przesyłki uszkodzenie przesyłki
Nr faktury *	



- Wszyscy producenci - << 3 8 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Z

Producent
Typ

Dostępne

Twój nr klienta:
Twój handlowiec:
Dział kredytów:
Pozostałe kontakty

>IncomZgłoszenia

WYBIERZ TEMAT PYTANIA/ZGŁOSZENIA:

TREŚĆ PYTANIA/ZGŁOSZENIA:

Rodzaj problemu *	Wybierz rodzaj problemu
Data problemu *	
Nr faktury *	
Data faktury *	
Kurier *	Wybierz kuriera
Nr listu *	
Opis pytania/zgłoszenia *	

Załącznik nr 1	<input type="button" value="Przeglądaj..."/> Nie wybrano pliku.
Załącznik nr 2	<input type="button" value="Przeglądaj..."/> Nie wybrano pliku.
Załącznik nr 3	<input type="button" value="Przeglądaj..."/> Nie wybrano pliku.

© 2009 Incom Electronics Ltd.

- STRONA GŁÓWNA**
- ◆ Dane podstawowe
  - ◆ Użytkownicy
  - ◆ Zmień hasło
  - ◆ Zapytania ofertowe
  - ◆ Incom PROFIT
  - ◆ Pre-orders
  - ◆ Happy Hours
  - ◆ Promocje Bundle
  - ◆ CEiB
  - ◆ Formularz kontaktowy
  - ◆ Zapytania przetargowe

- CENNIK**
- ◆ Producent
  - ◆ Grupy
  - ◆ Typy
  - ◆ Podręczny

**CENNIKI SPECJALNE**

- STRONA GŁÓWNA**
- ◆ Dane podstawowe
  - ◆ Użytkownicy
  - ◆ Zmień hasło
  - ◆ Zapytania ofertowe
  - ◆ Incom PROFIT
  - ◆ Pre-orders
  - ◆ Happy Hours
  - ◆ Promocje Bundle
  - ◆ CEiB
  - ◆ Formularz kontaktowy
  - ◆ Zapytania przetargowe

- CENNIK**
- ◆ Producent
  - ◆ Grupy
  - ◆ Typy
  - ◆ Podręczny

**CENNIKI SPECJALNE**

- ◆ Rabat DEAL
- ◆ Rabat COMBO
- ◆ Oferta Dnia
- ◆ Gry i konsole
- ◆ SALE

**ZAMÓWIENIA**

- ◆ Koszyk
- ◆ Do realizacji

**FAKTURY**

- ◆ Niezapłacone
- ◆ Elektroniczne

**Oferty dla klienta**

**LICENCJE:**

- ◆ Licencje OPEN
- ◆ Cloud
- ◆ Insert
- ◆ ESET
- ◆ Licencje eKlasa

**Konfigurator ADAX**

- ◆ Serwis
- ◆ Zwroty magazynowe
- ◆ Recycling

**Promocje Incom**

- ◆ Ankiety i quizy
- ◆ Wydarzenia

**Webservice**

- ◆ Zakładki tematyczne
- ◆ Programy Partnerskie
- ◆ Ustawienia e-mail

4. Po wypełnieniu wszystkich wymaganych pól, należy wysłać zgłoszenie korzystając z przycisku „Prześlij”.

Tak zrealizowane zgłoszenie zostanie przekazane do działu logistyki INCOM, który rozpocznie procedurę odszkodowawczą ze spedytorem.

W razie jakichkolwiek dodatkowych pytań, czy uwag odnośnie spraw związanych z uszkodzeniami przesyłek w transporcie, prosimy o kontakt z Działem Logistyki naszej firmy:

[logistyka@incomgroup.pl](mailto:logistyka@incomgroup.pl) .

Prosimy również pamiętać o tym, że zgodnie z ustawą Prawa przewozowego – dla przewozów drogowych krajowych z dnia 15 listopada 1984, jeżeli przed wydaniem przesyłki okaże się, że doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik ustala niezwłocznie protokolarnie stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody.

Przewoźnik wykonuje te czynności także na żądanie uprawnionego, jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona. Ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, przewoźnik dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności. Jeżeli po wydaniu przesyłki ujawniono ubytek lub uszkodzenie nie dające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik ustala stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu **7 dni** od dnia odbioru przesyłki.

Protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki. Jeżeli uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem; w razie odmowy podpisania protokołu przez uprawnionego przewoźnik stwierdza w nim fakt i przyczyny odmowy. Uprawniony ma prawo do otrzymania egzemplarza protokołu.

Należy pamiętać, iż przyjęcie przesyłki przez odbiorcę bez zastrzeżeń powoduje wygaśnięcie roszczeń z tytułu ubytku lub uszkodzenia, chyba że:

- szkodę stwierdzono protokolarnie przed przyjęciem przesyłki przez odbiorcę,
- zaniechano takiego stwierdzenia z winy przewoźnika,
- ubytek lub uszkodzenie wynikało z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika,
- szkodę nie dającą się z zewnątrz zauważyć odbiorca 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.