

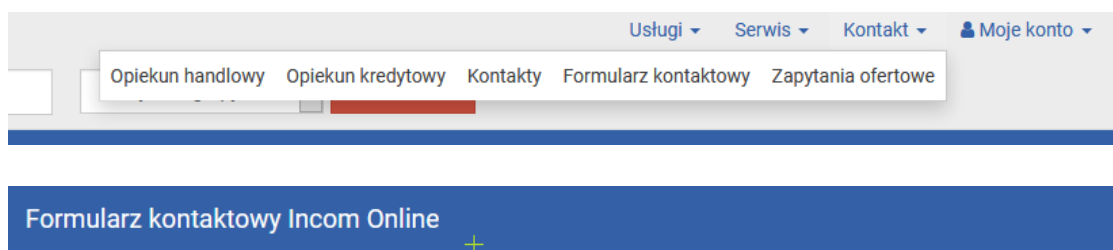
# Instrukcja zgłoszenia przesyłki uszkodzonej w transporcie

## Ogólna procedura uszkodzeń w transporcie

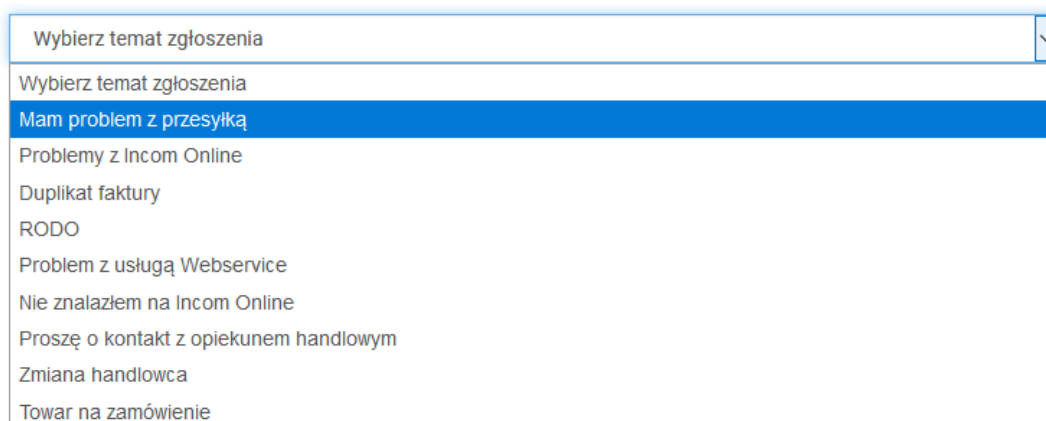
W przypadku problemu związanego z uszkodzeniem przesyłki albo jej brakiem lub zaginięciem należy dokonać odpowiedniego zgłoszenia poprzez „**Formularz Kontaktowy**” znajdujący się na [www.online.incom.pl](http://www.online.incom.pl). W przypadku uszkodzenia przesyłki lub jej zawartości zgłoszenie powinno być dokonane niezwłocznie po stwierdzeniu problemu, nie później jednak niż następnego dnia roboczego po odbiorze przesyłki. Incom Group 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 „**Kontakt -> Formularz kontaktowy**” z górnego menu (jak na zdjęciu poniżej) i jako temat zgłoszenia wybrać „**Mam problem z przesyłką**”.



### Tematy zgłoszeń:



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**”.

## Tematy zgłoszeń:

## Treść pytania/zgłoszenia:

<b>Rodzaj problemu *</b>	Wybierz rodzaj problemu
<b>Data problemu *</b>	Wybierz rodzaj problemu
<b>Nr faktury *</b>	brak całkowity przesyłki
	brak częściowy przesyłki
	<b>uszkodzenie przesyłki</b>

### Formularz kontaktowy Incom Online

## Tematy zgłoszeń:

## Treść pytania/zgłoszenia:

<b>Rodzaj problemu *</b>	uszkodzenie przesyłki
<b>Data problemu *</b>	<input type="text"/>
<b>Nr faktury *</b>	<input type="text"/>
<b>Data faktury *</b>	<input type="text"/>
<b>Kurier *</b>	DHL
<b>Nr listu *</b>	<input type="text"/>
<b>Opis pytania/zgłoszenia *</b>	<input type="text"/>
<b>Załącznik nr 1</b>	<input type="button" value="Przeglądaj..."/> Nie wybrano pliku.
<b>Załącznik nr 2</b>	<input type="button" value="Przeglądaj..."/> Nie wybrano pliku.
<b>Załącznik nr 3</b>	<input type="button" value="Przeglądaj..."/> Nie wybrano pliku.

Pola oznaczone \* są wymagane.

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

Tak zrealizowane zgłoszenie zostanie przekazane do działu logistyki firmy 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.