

# Raben

your partner  
in logistics

## Reklamacja -

jest roszczeniem złożonym w formie pisemnej, związanym z uszkodzeniem, utratą lub ubytkiem w przesyłce, powstałymi w czasie od przyjęcia przesyłki do przewozu aż do jej wydania lub opóźnieniem w przewozie przesyłki.

**Zakres i zasady odpowiedzialności przewoźnika** z tytułu opóźnienia, uszkodzenia, ubytku lub utraty przesyłki regulują:

- w przypadku przewozów krajowych: ustawa - Prawo Przewozowe (tekst jednolity ogłoszony w Dz. U. z 2000 roku, Nr 50, poz. 601 z późn. zm.), Regulamin Świadczenia Usług Przewozu Krajowego przez firmę Raben Polska Sp. z o.o., Fresh Logistics Sp. z o.o.
- W przypadku przewozów międzynarodowych: Konwencja o umowie międzynarodowego przewozu drogowego towarów (CMR) Dz. U. z 1962 roku, Nr 49, poz. 238 z późn. zm.

Reklamację może złożyć tylko **osoba uprawniona**:

- w przypadku przewozów krajowych jest to zleceniodawca lub osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką (nadawca lub odbiorca),
- w przypadku przewozów międzynarodowych jest to osoba uprawniona do rozporządzania przesyłką (nadawca lub odbiorca).

Status reklamacji może uzyskać dopiero **pisemne roszczenie**, złożone do Przewoźnika. Stąd też niezbędne jest pismo reklamacyjne w postaci wypełnionego formularza reklamacyjnego lub w innej dogodnej dla Klienta formie pisemnej. Formularz dostępny jest na stronie [www.raben-group.com](http://www.raben-group.com) w zakładce "Reklamacje" i zawiera wszelkie formalne dane oraz wykaz dokumentów niezbędnych do jej złożenia.

**Spisanie protokołu szkody w obecności kierowcy nie jest reklamacją, lecz jedynie wniesieniem zastrzeżeń do stanu przesyłki!**

### Do pisma reklamacyjnego należy załączyć następujące dokumenty:

Jeśli jest to usługa przewozu krajowego:

- Oryginał listu przewozowego - egzemplarz dla odbiorcy, jeśli reklamację składa odbiorca lub oryginał listu przewozowego - egzemplarz dla nadawcy, jeśli reklamację składa nadawca lub zleceniodawca. **List ten daje prawo do złożenia reklamacji.**
- Protokół szkody - określa m.in. rodzaj, okoliczności powstania oraz rozmiar szkody. Jest dokumentem dwustronnym, spisany przez odbiorcę i kierowcę dostarczającego przesyłkę - oryginał lub kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem\*,
- Kopię faktury handlowej towarzyszącej przesyłce, potwierdzoną za zgodność z oryginałem\*,
- Nazwę banku i numer konta, na które ma zostać przelane ewentualne odszkodowanie

Jeśli jest to usługa przewozu międzynarodowego:

- Oryginał listu przewozowego - egzemplarz dla odbiorcy,
- Protokół szkody,
- Kopię faktury handlowej towarzyszącej przesyłce, potwierdzoną za zgodność z oryginałem\* lub inny dokument potwierdzający wartość roszczenia;
- Nazwę banku numer konta, na które ma zostać przelane odszkodowanie

*\*Kopia potwierdzona za zgodność z oryginałem to kopia dokumentu, którego zgodność z oryginałem została potwierdzona pieczęcią firmową i własnoręcznym podpisem osoby upoważnionej do złożenia reklamacji.*

**Bez dostania ww. dokumentów reklamacja nie zostanie rozpatrzona. W szczególnych przypadkach przewoźnik ma prawo żądać dodatkowych dokumentów, koniecznych do rozpatrzenia reklamacji.**

Reklamacje należy przesyłać odpowiednio na adres:

- Raben Polska Sp. z o.o., Dział Obsługi Klienta (lub Dział Jakości), ul. Poznańska 71, 62-023 Gądkki k/Poznania
- Raben Transport Sp. z o.o., Dział Jakości, ul. Poznańska 71, 62-023 Gądkki k/Poznania
- Fresh Logistics Sp. z o.o., Dział Jakości, ul. Poznańska 71, 62-023 Gądkki k/Poznania

**Złożenie reklamacji nie zwalnia od uiszczenia opłaty za usługę przewozową!**

# Raben

*your partner  
in logistics*

**Przedawnienie roszczeń reklamacyjnych** następuje:

- po upływie roku dla roszczeń z tytułu uszkodzeń, utraty i ubytku przesyłki (zarówno w przewozach krajowych, jak i międzynarodowych),
- po 2 miesiącach dla opóźnień w dostawie przesyłki w przewozach krajowych,
- po 21 dniach dla opóźnień w dostawie przesyłki w przewozach międzynarodowych.



Przedawnienie w praktyce oznacza, iż po upływie terminu przedawnienia przewoźnik (czyli firma Raben Polska, Raben Transport lub Fresh Logistics), nie będzie zobowiązany do wypłaty odszkodowania i nie uwzględni żądania reklamacyjnego, nawet w sytuacji, gdyby co do zasady, ponosił odpowiedzialność za powstałą szkodę.

**Szybkie złożenie reklamacji  
umożliwi jej sprawne rozpatrzenie!**

## Limity odszkodowań

**W przewozach krajowych** odszkodowanie z tytułu utraty, uszkodzenia lub ubytku przesyłki wypłaca się maksymalnie w kwocie netto wartości towaru przyjętego do przewozu i objętego reklamacją. W przypadku opóźnień w przewozie odszkodowanie może osiągnąć maksymalnie wysokość dwukrotnego przewoźnego.

**W przewozach międzynarodowych** odszkodowanie z tytułu utraty, ubytku lub uszkodzenia przesyłki wypłaca się wg wartości towaru w miejscu i w okresie przyjęcia go do przewozu, ale nie może ono przekroczyć 8,33 SDR\* za kg brakującej lub uszkodzonej przesyłki. W przypadku opóźnień w przewozie odszkodowanie może osiągnąć maksymalnie wysokość jednokrotnego przewoźnego.

*\*SDR to jednostka walutowa o charakterze pieniądza bezgotówkowego, związana z międzynarodowym przewozem drogowym towarów. Kurs SDR jest ogłaszany przez NBP w Tabeli A kursów średnich walut obcych (kod waluty XDR).*

Odszkodowanie wypłacane jest w kwocie netto, ponieważ podatek VAT Reklamujący może sobie odliczyć już przy zakupie towarów.

Przewoźnik nie może wypłacić odszkodowania w wysokości 100% wartości towaru, gdy został on uszkodzony częściowo. Dlatego, określając wysokość roszczenia, reklamujący zobowiązany jest do **umniejszenia rozmiarów szkody** - jeśli oczywiście istnieje taka możliwość.

Żądanie wypłaty odszkodowania powinno być adekwatne do faktycznych rozmiarów poniesionej szkody. Zgłoszenie roszczenia od razu w wysokości odpowiadającej rzeczywistemu zmniejszeniu się wartości przesyłki - na etapie składania reklamacji - spowoduje, iż proces rozpatrzenia reklamacji nie przedłuży się niepotrzebnie. Konieczność ograniczenia rozmiaru szkody wynika z przepisów Kodeksu Cywilnego (art. 354).

Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana w terminie 30 dni od otrzymania kompletu dokumentów do sprawy i wyjaśnienia wszelkich okoliczności powstania szkody oraz podmiotów za szkodę odpowiedzialnych.

Reklamacja może zakończyć się wypłatą albo odmową wypłaty odszkodowania. Reklamujący może odwołać się od decyzji przedstawiając pisemnie własne stanowisko w terminie 30 dni od otrzymania decyzji. Zgłaszający reklamację może również odwołać się do właściwego sądu powszechnego, sądu gospodarczego w Poznaniu.

Reklamacja wniesiona przez osobę nieuprawnioną albo niespełniającą określonych przepisami prawa warunków albo reklamacja, co do której nie przedłożono wymaganych dokumentów, nie może zostać rozpatrzona.