

Jakie dokumenty należy dostarczyć w procesie reklamacyjnym?

W procesie reklamacyjnym dokumentacja jest kluczowa dla **skutecznego i sprawnego rozpatrzenia zgłoszenia**. W zależności od typu szkody, jaki wystąpił podczas transportu lub przechowywania towaru, wymagane są różne rodzaje dokumentów.

Skorzystaj z poniższej tabeli i dowiedz jakie dokumenty należy przesłać dla poszczególnych rodzajów szkód.



Typ dokumentu	Zakres wymaganych informacji	Uszkodzenie w towarze/opakowaniu		Inne
		dziury/wgniecenia/inne odchylenia		braki całkowite / częściowe
		możliwość odzysku (minimalizacja rozmiaru szkody)	brak możliwości odzysku	
list przewozowy	Dokument przewozowy (list przewozowy, dokument wydania towaru od nadawcy).			X
protokół odchyień/ ePOD/ skan maila	Dokument potwierdzający powstanie szkody (protokół odchyień, mail z DBS, adnotacja na ePOD).	X	X	X
skan faktury handlowej	Faktura handlowa potwierdzająca wartość uszkodzonego towaru ze wskazaniem konkretnej pozycji/nazwy (gdy brak faktury cennik katalogowy z dnia nadania przesyłki potwierdzony specyfikacją do transportowanego towaru). *powyższe ma na celu identyfikację uszkodzonej przesyłki z listą nadanego towaru w transporcie pod danym listem przewozowym.	X	X	X
skan specyfikacji do faktury handlowej	Waga brutto uszkodzonych elementów oraz specyfikacja do faktury (packing list) stanowiąca załącznik do faktury handlowej, określający rodzaj towaru, ilość, wagę opakowań - ze wskazaniem konkretnej pozycji/nazwy uszkodzonego towaru.	X	X	X
dokumentacja zdjęciowa	Dokumentacja zdjęciowa dot. wykrytej nieprawidłowości z uwzględnieniem szczegółowych zdjęć szkody w towarze (potwierdzająca ilość i zakres uszkodzeń).	X	X	X
skan raportu z podpisem osoby merytorycznej	Skan raportu wykazujący rozmiar i rodzaj szkody w zależności od rodzaju towaru (specyfika uszkodzenia) sporządzony i podpisany przez Reklamującego.	X	X	
	Szczegółowa kalkulacja kwoty roszczenia (uwzględniająca zaplanowane operacje w zakresie likwidacji szkody (kosztorys), np. koszty naprawy, przepakowania, opakowanie zastępcze itp. potwierdzone dokumentami księgowymi użytych zamienników - np. uszkodzone wieczko -> nowe wieczko). * w przypadku likwidacji szkody przez podmiot trzeci należy uwzględnić faktury za naprawę, faktura za nowe części uwzględniająca datę wykonania ww czynności. * w przypadku sprzedaży z upustem należy dostarczyć dokument księgowy. Powyższe będzie podstawą do oceny szkody z uwzględnieniem zmniejszenia wartości przesyłki.	X	X	
	Oświadczenie wskazujące z jakich przyczyn i z jakiego powodu towar nie może zostać przywrócony do stanu sprzed uszkodzenia, potwierdzony przez osobę merytoryczną w zakresie określenia ww parametrów (np. Dział Jakości/Dział Techniczny). Dokument powinien odnosić się do reklamowanego produktu (wskazanie ze specyfikacji/faktury) ze wskazaniem numeru referencyjnego danej reklamacji.			X

Uwaga! Schenker może wnosić o dodatkowe dokumenty lub informacje w zależności od okoliczności zgłoszonej reklamacji.