


## 1. Jakie informacje musisz sprawdzić?


 Aby prawidłowo ocenić sytuację, należy sprawdzić:

1. **Czy w CMR były wpisane zastrzeżenia przy rozładunku?**
  - Klient pisze, że **brak zastrzeżeń** → czyli CMR czysta.
2. **Czy klient lub odbiorca podpisał dokument bez uwag?**
  - Brak uwag = domniemanie, że towar został przyjęty w stanie nieuszkodzonym.
3. **Czas zgłoszenia szkody**
  - Zgodnie z Konwencją CMR:
    - a. Jeśli nie było zastrzeżeń w momencie odbioru, szkoda musi być zgłoszona **na piśmie w ciągu 7 dni roboczych**.
4. **Dokumentacja zdjęciowa i opis szkody**
  - Trzeba sprawdzić zdjęcia oraz ustalić:
    - a. Czy uszkodzenia mogły powstać w transporcie?
    - b. Czy opakowanie zewnętrzne było naruszone?
    - c. Czy sposób pakowania i zabezpieczenia był zgodny z umową?
5. **Polisa OCP przewoźnika**
  - Czy szkoda mieści się w zakresie ochrony?
  - Czy dotyczy przewozu podlegającego odpowiedzialności cywilnej?

## 2. Czy klient ma prawo do odszkodowania?

 **Nie wprost.** Z uwagi na:

- Brak zastrzeżeń przy odbiorze → domyślnie towar został przyjęty **bez uwag**
- Konwencja CMR mówi jasno: brak uwag przy odbiorze = ograniczona możliwość dochodzenia roszczeń
- Klient musi **udowodnić**, że szkoda powstała w trakcie transportu

 **Możliwy wyjątek:** jeżeli uszkodzenia były **niewidoczne z zewnątrz** i klient zgłosił szkodę w ciągu 7 dni (np. wewnętrzne uszkodzenie, pęknięcia elektroniki)

### 3. Projekt odpowiedzi mailowej do klienta

**Temat:** Reklamacja – dostawa z dnia 17.07.2025

Szanowni Państwo,

dziękujemy za zgłoszenie dotyczące dostawy z dnia 17.07.2025 r.

Z analizy dokumentów wynika, że CMR nie zawiera zastrzeżeń przy odbiorze towaru, co zgodnie z Konwencją CMR może ograniczać możliwość dochodzenia roszczeń.

Prosimy o potwierdzenie, kiedy dokładnie zauważono uszkodzenia oraz czy były one widoczne z zewnątrz w chwili dostawy.

Dodatkowo prosimy o informację, w jakim czasie od rozładunku zgłoszono szkodę.

Po otrzymaniu pełnej dokumentacji (protokół szkody, zdjęcia, dane dot. wartości towaru) prześlemy sprawę do dalszej analizy przez ubezpieczyciela.

Z poważaniem,

[Twoje imię i nazwisko]

[Stanowisko]

[Nazwa firmy spedycyjnej]