

Každá reklamacie je individuální, tzn. proces řešení reklamacie bude posuzován dle příslušného případu, nicméně je možné stanovit základní, obecná pravidla.

Při obdržení poškozené zásilky/ztrátě zásilky postupujte následovně:

1. Příjemce zásilky musí převzít zásilku a uvést písemnou výhradu o poškození/o chybějící části zásilky do příjmového dokumentu (ePOD, CMR list apod.).
2. Současně musí příjemce zásilky pořídit fotodokumentaci stavu zásilky při jejím převzetí. Je-li to možné, tak pořízenou na vozidle dopravce s viditelnou státní poznávací značkou vozidla.
3. Reklamaci je potřeba ze strany zákazníka/příkazce neprodleně nahlásit a zaregistrovat v systému [MyDSV](#).

Následně je reklamacie dle typu přepravy a výši částky předaná k řešení buď do Polska, nebo zůstává pro řešení na lokální úrovni.

4. Ze strany zákazníka/příkazce je potřeba doložit rozsah a výši škody prostřednictvím dokumentů viz. níže:

- **vyčíslení škody** (přesně uvést celkovou reklamovanou částku a dodat rozpis jednotlivých položek – částka za poškozené zboží, částka za přepravné, částka za opravu atd.)
- **obchodně-dodavatelskou fakturu** s označením poškozeného/ztraceného zboží
- **balicí list**, ze kterého bude patrná celková hmotnost přepravované zásilky a hmotnost poškozené/ztracené části zásilky
- **fotodokumentaci** poškozeného zboží před a po rozbalení (ve formátu jiném než PDF, tak aby bylo prokazatelné datum a čas pořízení)
- **čestné prohlášení** poškozeného o neuplatnění škody u jiného subjektu
- **stanovisko**, zda je poškozené zboží možné opravit
- po vzájemné dohodě **protokol o likvidaci** od externí společnosti, která poškozené zboží/díl zlikvidovala, převzala k likvidaci spolu i s příp. potvrzením o výtěžku z likvidace; aby bylo doloženo, že reklamované zboží nelze dále použít, prodat se slevou, opravit apod.
(+ vyjádření technika k individuálnímu poškození a vyhodnocení, proč nemůže být dané zboží opravováno, odprodáno, resp. proč musí být zlikvidováno)
- **rozpis práce a materiálu s ceníky za materiál a díly** (při opravě)

5. V případě, kdy je zboží nepoužitelné je nutný souhlas naší společnosti s manipulací s poškozenou zásilkou, či s její likvidací.

6. Při každé reklamaci je nutné postupovat dle Všeobecných obchodních podmínek [DSV Road](#)
[DSV Všeobecné obchodní podmínky](#) | [DSV](#)

Each claim is handled individually; therefore, the claims settlement process is assessed on a case-by-case basis. Nevertheless, it is possible to define basic general principles.

In the case of receiving a damaged consignment or in the case of loss of a consignment, please proceed as follows:

1. The consignee must accept the consignment and make a written reservation regarding the damage or missing part of the consignment in the receipt document (ePOD, CMR note, etc.).
2. At the same time, the consignee must prepare photo documentation of the condition of the consignment at the time of delivery. If possible, the photos should be taken on the carrier's vehicle with the vehicle registration number clearly visible.
3. The claim must be reported and registered immediately by the customer/orderer in the [MyDSV](#).

Subsequently, depending on the type of transport and the claimed amount, the claim is either forwarded for handling in Poland or remains at the local level for resolution.

4. The customer/orderer is required to provide documentation substantiating the scope and amount of the damage, including but not limited to the following:

- **claim amount** (clearly stating the total claimed amount and a detailed breakdown of individual items – amount for damaged goods, transport costs, repair costs, etc.)
- **commercial invoice** indicating the damaged/lost goods
- **packing list** showing the total weight of the shipment and the weight of the damaged/lost part
- **photo documentation** of the damaged goods before and after unpacking (in a format other than PDF, so that the date and time of creation are verifiable)
- **statement** from the injured party confirming that the claim has not been asserted against another entity
- **statement** as to whether the damaged goods are repairable
- upon mutual agreement, a **disposal report** issued by an external company that disposed of or took over the damaged goods for disposal, including, if applicable, confirmation of proceeds from disposal, in order to demonstrate that the claimed goods cannot be further used, sold at a discount, repaired, etc.

(+technical expert's statement on the specific damage and evaluation explaining why the goods cannot be repaired, resold, or why disposal is necessary)
- **breakdown of labor and materials including price lists for materials and parts** (in the case of repair)

5. If the goods are deemed unusable, prior consent from our company is required for any handling of the damaged consignment or for its disposal.

6. Each claim must be processed in accordance with the [DSV Road General Terms and Conditions](#)