



Jak používat moduly eServices: eClaims



Obsah

1	Úvod do eClaims	3
2	Používání eServices eClaims	4
2.1	Vytvoření reklamace	4
2.2	Vyhledávání a úprava reklamací	7

1 Úvod do eClaims

eService eClaims umožňuje prostřednictvím platformy myDSV zadávat reklamace související s přepravními nebo logistickými službami. Po přihlášení můžete své reklamace také spravovat a sledovat jejich stav.

Na hlavní stránce myDSV otevřete eService eClaims prostřednictvím příslušné ikony.



eClaims

2 Používání eService eClaims

eClaims lze používat po přihlášení i bez přihlášení. Pokud nejste přihlášení, můžete pouze vytvořit novou reklamaci. Po přihlášení můžete reklamace také vyhledávat, upravovat a sledovat.

2.1 Vytvoření reklamace

Latest Claims Search Claim Create Claim

Create Claim

1 Transport 2 Company 3 Claim

Type of Service*
Air

Tracking Number*
32366423
Provide at least 4 characters

Next

Claim Summary

Type of Transport Mode	Tracking Number
Air	32366423
Company Name	Country
Stockhaus	-
DSV Division	Your Claim Reference
-	-
Primary Contact Email	Secondary Contact Email
service.germany@pro.de	-
Insurance Type	Type of Loss
-	-
Loss Date	Claimed Amount
-	No value provided
Article numbers from the invoice	Weight of affected goods
-	-
Total weight	Claim Related Information
-	-

Submit

1. V případě potřeby otevřete kartu „Vytvořit reklamaci“

2. Vyberte typ služby

Ze seznamu vyberte službu, ke které chcete reklamaci uplatnit.

3. Zadejte číslo zásilky

Zadejte číslo, které jste obdrželi pro danou zásilku, například STT číslo. Pro každé číslo zásilky lze zaregistrovat pouze jednu reklamaci.

4. Klikněte na tlačítko „Další“

Latest Claims Search Claim **Create Claim**

Create Claim

1 Transport 2 **Company** 3 Claim

Company Name* 5
Strickliesel

Country* 6 Germany DSV Division* 7 Air & Sea

Your Claim Reference 8
ST2352363

Primary Contact Email* 9 anneliese.gebauer@gmx.de Secondary Contact Email

Previous Next 10

Claim Summary

Type of Transport Mode
Air

Company Name
Strickliesel

DSV Division
Air & Sea

Primary Contact Email
anneliese.gebauer@gmx.de

Insurance Type
-

Loss Date
-

Article numbers from the invoice
-

Total weight
-

5. V případě potřeby opravte název společnosti

Název vaší společnosti je předvyplněn. V případě potřeby jej můžete upravit.

6. Vyberte stát

Vyberte stát, ve kterém byla uzavřena přepravní smlouva.

7. Vyberte odpovědnou divizi DSV

Vyberte jednu z dostupných možností.

8. V případě potřeby zadejte číslo Vaší reklamace

Tato reference vám usnadní orientaci, pokud máte současně otevřeno více reklamací.

9. V případě potřeby upravte kontaktní e-mailové adresy

Vaše e-mailová adresa je předvyplněna jako primární kontakt. V případě potřeby ji můžete změnit nebo přidat sekundární kontaktní e-mail.

10. Klikněte na tlačítko „Další“

Latest Claims Search Claim **Create Claim**

Create Claim

Transport Company **3 Claim**

Cargo Insurance: ☐ No ☒ Yes

Specify Insurance Type*
DSV Cargo Insurance

Type of Loss* **11**
Total missing

Loss Date*
2026.3.20

Claimed Amount*
1520 EUR

Total value of the goods
1520 EUR

Article numbers from the invoice
253235113; 2352612221; 2325322

Weight of affected goods
710,3 KG

Total weight
710,3 KG

Please describe what happened to the goods, how was the claim amount calculated, which goods from the invoice were affected, provide goods d...
FFP2 masks in boxes, packed on a pallet, wrapped in foil. Pallet disappeared at airport, cannot be traced any more.

115 / 32768

12
Drop your file here, or browse
Supports: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PNG, JPEG
Max: 10 MB
Max files allowed: 20

13 Claim Summary

Type of Transport Mode
Air

Company Name
DSV Global

DSV Division
Air & Sea

Primary Contact Email
andreas.gibauer@dsv.de

Insurance Type
DSV Cargo Insurance

Loss Date
2026-03-20

Article numbers from the invoice
253235113; 2352612221; 2325322

Total weight
710,3 KG

Tracking Number
32366423

Country
Germany

Your Claim Reference
572352363

Secondary Contact Email
-

Type of Loss
Total missing

Claimed Amount
EUR 1520

Weight of affected goods
710,3 KG

Claim Related Information
FFP2 masks in boxes, packed on a pallet, wrapped in foil. Pallet disappeared at airport, cannot be traced any more.

14 Submit

11. Zadejte údaje související s reklamací

Vyplňte všechny relevantní údaje o reklamaci.

12. Nahrajte podpůrné dokumenty

Soubory můžete přetáhnout do vyznačeného pole nebo kliknout na odkaz pro výběr souboru a vyhledat dokument, který chcete nahrát.

Poté ze seznamu vyberte typ dokumentu.

13. Zkontrolujte údaje reklamace

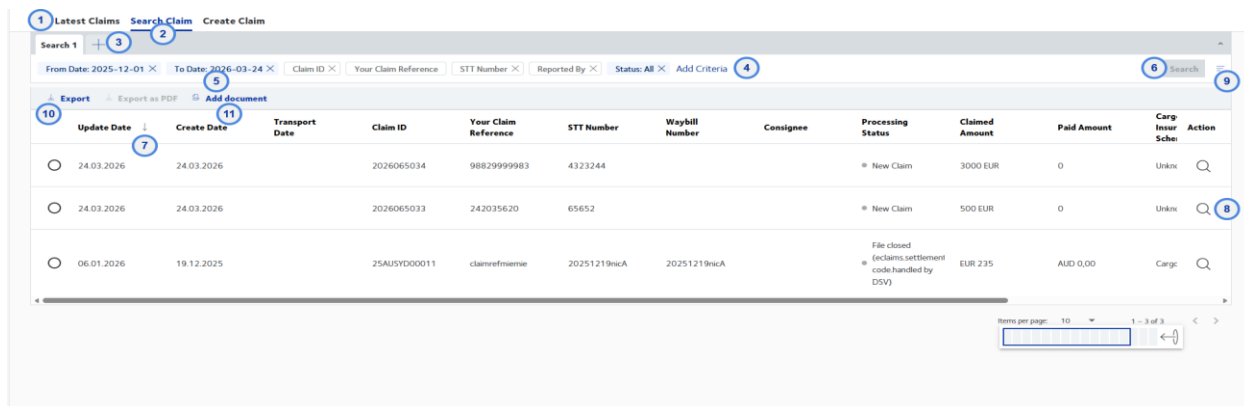
Před odesláním reklamace zkontrolujte všechny zadané údaje.

14. Klikněte na tlačítko „Odeslat“

Po odeslání se reklamace zobrazí na kartě „Poslední reklamace“.

2.2 Vyhledávání a úprava reklamací

Následující postup vychází z českého prostředí myDSV. V horní části obrazovky jsou k dispozici karty „Poslední reklamace“, „Hledat reklamaci“ a „Vytvořit reklamaci“.



1. Chcete-li zobrazit 20 nejnovějších reklamací, otevřete kartu „Poslední reklamace“

Zobrazí se až 20 nejnovějších reklamací v chronologickém pořadí.

2. Pro podrobnější vyhledávání otevřete kartu „Hledat reklamaci“

Na této kartě můžete nastavit vyhledávací kritéria podle svých potřeb.

3. Pro nové vyhledávání otevřete novou kartu hledání

Kliknutím na ikonu „+“ zahájíte nové vyhledávání. Můžete také upravit stávající vyhledávání zobrazené na některé z otevřených karet.

4. Vyberte kritéria vyhledávání

Některá kritéria jsou u nového vyhledávání přednastavena. Nepotřebné kritérium odeberete kliknutím na „X“. Další kritéria přidáte pomocí možnosti „Přidat kritéria“.

5. Zadejte hodnoty kritérií

Klikněte na jednotlivá kritéria a zadejte nebo vyberte hodnoty pro vyhledávání.

6. Spust'te vyhledávání

Po kliknutí na tlačítko „Hledat“ systém načte všechny reklamace odpovídající zadaným kritériím. Výsledky se zobrazí v dolní části obrazovky.

10 Export Export as PDF 11 Add document												
	Update Date	Create Date	Transport Date	Claim ID	Your Claim Reference	STT Number	Waybill Number	Consignee	Processing Status	Claimed Amount	Paid Amount	Carg- Insur- Sche-
	24.03.2026	24.03.2026		2026065034	98829999983	4323244			New Claim	3000 EUR	0	Unkn
	24.03.2026	24.03.2026		2026065033	242035620	65652			New Claim	500 EUR	0	Unkn
	06.01.2026	19.12.2025		25AUSYD00011	claimrefmiemie	20251219nicA	20251219nicA		File closed (eclaims.settlement code handled by DSV)	EUR 235	AUD 0,00	Carg

7. Seřadíte reklamace podle potřeby

Najedte kurzorem na záhlaví sloupce a kliknutím na šipku seřadíte výsledky vzestupně nebo sestupně.

8. Zkontrolujete podrobnosti reklamace a případně ji upravte

Celkový stav reklamace je uveden ve sloupci „Stav zpracování“. Chcete-li zobrazit všechny údaje, klikněte na ikonu podrobností reklamace.

V případě potřeby můžete z detailu reklamace odeslat doplňující informace e-mailem nebo přidat přílohu.

9. Podle potřeby uložíte hledání, otevřete uložené hledání, obnovte hodnoty nebo upravte viditelné sloupce

- Chcete-li uložit vyhledávání, klikněte na ikonu uložení, zvolte možnost „Uložit“, zadejte název hledání a potvrďte.
- Chcete-li otevřít uložené hledání, klikněte na ikonu složky a vyberte uložené hledání.
- Chcete-li obnovit zadané hodnoty vyhledávacích kritérií, použijte možnost pro vymazání nebo obnovení formuláře.
- Chcete-li změnit viditelné sloupce, otevřete nastavení sloupců. Pomocí šipek přesuňte požadované sloupce do výběru a nepotřebné sloupce zpět mezi dostupné možnosti. Změny potvrďte tlačítkem „Použít“.

10. V případě potřeby exportujete výsledky vyhledávání

Klikněte na možnost „Exportovat“ nebo „Exportovat v PDF“. Podle typu reklamace lze výsledky stáhnout ve formátu Excel nebo PDF.

11. V případě potřeby přidejte k reklamaci dokument

Klikněte na „Přidat dokument“. Dokument přetáhněte do zobrazeného okna nebo jej vyberte pomocí odkazu pro procházení souborů. Nahrání potvrďte tlačítkem „Nahrát“.