

eClaims - Jak nahlásit reklamaci

DSV se zavazuje k bezpečné a spolehlivé přepravě zásilek. Pokud došlo ke ztrátě nebo poškození zásilky, eClaims umožňuje nahlásit reklamaci.

Po přihlášení do myDSV můžete reklamaci nahlásit přímo z přehledu zásilek, nebo zvolit v menu možnost reklamací a vyplnit reklamaci od začátku.

Nemáte aktivní účet v myDSV? Účet si můžete vytvořit na stránce mydsv.com.

Reklamaci lze zadat i bez přihlášení na odkazu [eClaims](#) (ale po zadání není přístup a přehled, co se s danou reklamaci děje).

Užitečné informace

Pro nahlášení reklamace prosím vyplňte všechny relevantní informace a přiložte dokumenty.

Následně vás bude přímo kontaktovat tým DSV Claims.

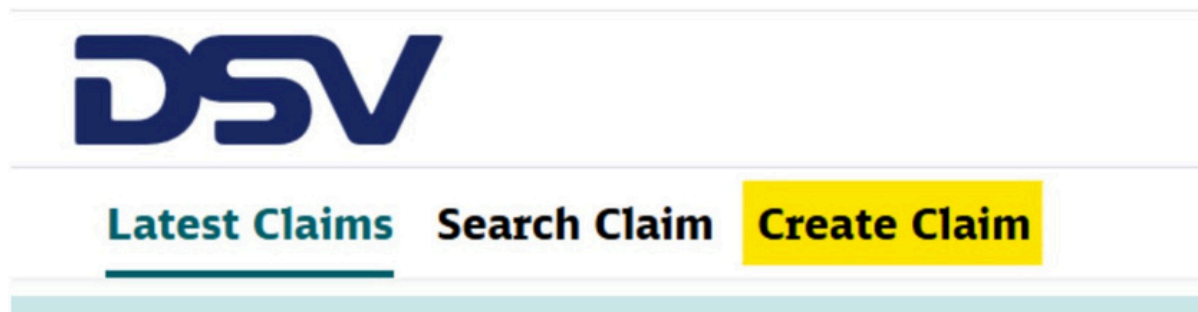
Zaregistrujte prosím pouze jednu reklamaci na jedno číslo zásilky, a to i v případě, že má reklamace více důvodů, například poškození a chybějící zboží.

Pokud potřebujete podporu nebo chcete doplnit informace k již existující reklamaci, pošlete je e-mailem na contact@claims.dsv.com a do předmětu e-mailu uveďte číslo reklamace mezi znaky #, například: #202512345#

Seznam nahlášených reklamací a jejich aktuální stav najdete v přehledu reklamací.

Po přihlášení do eClaims zvolte “Vytvořit reklamaci”

eClaims je dostupné v prostředí [myDSV](#).



Vyberte typ služby a vyplňte číslo zásilky

Create Claim

1

Transport

2

Company

3

Claim

Type of Service

Road

▼

Tracking Number

testNumber123

Provide at least 4 characters

Údaje o společnosti

1. Vyplňte název své společnosti. Zadejte jej prosím správně a bez překlepů.
2. Vyberte zemi, ve které jste zákazníkem DSV.
3. Vyberte oddělení v DSV, ve kterém jste zásilku objednali.
4. V případě potřeby vyplňte doplňující kontaktní e-mailovou adresu.

☒ Transport ————— **2 Company** ————— **3 Claim**

Company Name
TEST NAME COMPANY A/S

Country
Sweden ▼

DSV Division
Road ▼

Your Claim Reference
ABC123456

Primary Contact Email
[REDACTED]@gmail.com

Secondary Contact Email
second_contact_mail@email.com

Pojištění zásilky

5. Označte, zda byla zásilka připojištěna. Pokud ano, vyberte typ pojištění.

Cargo Insurance ☒ No ☐ Yes

Specify Insurance Type

Specify Insurance Type

DSV Cargo Insurance

DSV Protect

Own cargo insurance

Informace k reklamaci

6. Vyplňte typ reklamace - důvod reklamace.
7. Vyplňte datum vzniku škody - datum, kdy k incidentu došlo.
8. Reklamovaná částka - částka, kterou u DSV reklamujete.
9. Celková hodnota zboží - hodnota celé zásilky, nikoli pouze reklamované části.
10. Čísla položek z faktury - čísla položek z obchodní faktury pro snadnější ověření reklamované částky, zejména pokud se reklamace netýká celé faktury.
11. Hmotnost dotčeného zboží - hmotnost zboží, kterého se reklamace týká, nikoli hmotnost celé zásilky.
12. Celková hmotnost - celková hmotnost celé zásilky. Pole může být již automaticky předvyplněno.

Type of Loss Damage		Loss Date 06.01.2026	
Claimed Amount 123	E	Total value of the goods 7645	E
Article numbers from the invoice 12643, 78263			
Weight of affected goods 12	KG	Total weight 876	KG

Vyplňte popis reklamace

Uved'te prosím:

- co se stalo;
- jak byla vypočítána reklamovaná částka;
- zda je zboží k dispozici k prohlídce;
- v případě chybějícího zboží uveďte popis zboží a jeho obalu

Please describe what happened to the goods, how was the claim amount calculated, which goods fr...



DESCRIPTION OF A TEST CLAIM



27 / 32768

Přiložte soubory

Přidejte soubor a zvolte jeho typ, například obchodní faktura, fotografie, balicí list nebo jiný dostupný typ dokumentu. Maximální velikost jednoho souboru je 10 MB. Nahrát lze maximálně 5 souborů.



Drop your file here, or [browse](#)
Supports: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, PNG, JPEG
Max: 10 MB
Max files allowed: 5

test file.rtf

Select document type ▼

Odešlete reklamaci

Může se zobrazit informace o duplicitě. Zaregistrujte prosím pouze jednu reklamaci na jedno číslo zásilky, a to i v případě, že má reklama více důvodů, například poškození a chybějící zboží.

Pokud potřebujete doplnit informace k již existující reklamaci, pošlete je e-mailem na contact@claims.dsv.com a do předmětu e-mailu uveďte číslo reklama mezi znaky #.

Příklad: Claim #202512345# - new information