

# Postup příjemce zásilky při zjištění škody na zásilce

## 1. obal zásilky je vizuálně poškozený

---

- zjistit v přítomnosti řidiče, zda je poškozený pouze obal či i zásilka
- v případě, že je poškozena i zásilka, je nezbytné:
  - zaznamenat tuto skutečnost neprodleně do protokolu o škodě spolu s přesným popisem škody (jak k ní došlo, kdo co tvrdí, v jakém rozsahu je škoda, jak se účastníci na místě dohodli řešit škodu, jaká opatření učinili, kdo byl již informován o škodě atp.), protokol odatovat a podepsat, uvést jméno, příjmení a funkce osob, které jej podepisují (vč. dalších případných osob – svědků)
  - zaznamenat tuto skutečnost do přepravního dokladu (originálu – všechny vyhotovení dodacího listu či CMR musí pak obsahovat tento záznam), který si odveze řidič – dopravce z místa vykládky
  - pořídit neprodleně fotodokumentaci poškozeného zboží (ze které budou patrná i případná pochybení v zajištění zásilky atp.), tzn. zboží ve vozidle, při vykládání, po vyložení, po vyjmutí z obalu atd.
  - pořídit neprodleně fotodokumentaci vozidla, které s poškozenou zásilkou dorazilo /nezbytné pro prokázání škody konkrétnímu dopravci, který poškozenou zásilku přepravoval - nejlépe vozidla s poškozenou zásilkou/
  - vyžádat si písemné vyjádření ke škodě od řidiče, který poškozenou zásilku přepravoval /či škodu způsobil/, toto vyjádření musí řidič podepsat a odatovat a rovněž opatřit uvedením svého celého jména a příjmení (spolu s uvedením svého zaměstnavatele – dopravce)
  - informovat neprodleně o škodě odesílatele, obstaravatele přepravy - zasílatele, dopravce /zaměstnavatele řidiče/, vlastníka zásilky (vše nejlépe průkazně, tzn. emailem, faxem, listinou)
  - umožnit součinnost likvidátorovi pojišťovny /pokud je řešeno pojišťovnou/

## 2. obal zásilky je v pořádku, poškození zboží je patrné až po rozbalení

---

- informovat neprodleně o škodě odesílatele, obstaravatele přepravy - zasílatele, dopravce /zaměstnavatele řidiče/, subjekt, kde byla zásilka naložena, vlastníka zásilky a poté se společně dohodnout na dalším postupu řešení škody (vyžádání vyjádření od dopravce či na nakládku, sepsání škodního protokolu se specifikací škod se svědky přítomnými rozbalení zásilky apod.)
- pořídit neprodleně fotodokumentaci poškozeného zboží
- umožnit součinnost likvidátorovi pojišťovny /pokud je řešeno pojišťovnou/

V obou případech je nutno poškozené zboží na vyžádání vydat, odesílateli, dopravci apod.. V žádném případě jej nelze bez další domluvy s vlastníkem zboží použít.