



E-BOOK

REKLAMACJA USŁUG TRANSPORTOWYCH CO ZROBIĆ, GDY JĄ OTRZYMAMY

Książki dla wszystkich osób zajmujących się zawodowo tematyką transportu

Twoje niezawodne źródło wiedzy o transporcie
drogowym. Korzystaj z aktualnych przepisów
i praktycznych porad, które pomogą ci
w codziennej pracy. Wiedza dostępna zawsze,
gdy jej potrzebujesz.



Sprawdź już dziś!

Transportexpert.pl

Autor: **Dariusz Lotz**

Redaktor: **Anna Jagodzińska**

Redaktor merytoryczny: **Dariusz Dutkiewicz**

Menedżer produktu: **Marcin Karbowski**

Koordynator projektów wydawniczych: **Anna Jagodzińska**

Z-ca Dyrektora Head of B2B Market: **Szymon Danowski**

Koordynatorzy produkcji: **Mariusz Jezierski**

Okładka: **Agnieszka Makowska**

Zdjęcia i ilustracje: **freepick**

Korekta: **Zespół**

Skład i łamanie: **Agnieszka Makowska**

ISBN: **978-83-8409-186-9**

Nr produktowy: **1BZ131**

Copyright © by Wiedza i Praktyka sp. z o.o.

Warszawa 2025

Wydanie I

Wiedza i Praktyka sp. z o.o.

03-918 Warszawa, ul. Łotewska 9a,

tel.: 22 518 29 29, faks: 22 617 60 10

Centrum Obsługi Klienta: czynne pon.–pt. w godzinach 8.00–16.00, poza godzinami pracy można pozostawić wiadomość na skrzynce głosowej, tel. 22 518 29 29 lub adres e-mail: cok@wip.pl. Poradnik „Reklamacja usług transportowych co zrobić, gdy ją otrzymamy” chroniony jest prawem autorskim. Przedruk materiałów opublikowanych w nim – bez zgody wydawcy – jest zabroniony. Zakaz nie dotyczy cytowania publikacji z powołaniem się na źródło. Niniejszy poradnik został przygotowany z zachowaniem najwyższej staranności i wykorzystaniem wysokich kwalifikacji, wiedzy i doświadczenia autorów oraz konsultantów. Zaproponowane w poradniku „Reklamacja usług transportowych co zrobić, gdy ją otrzymamy” wskazówki, porady i interpretacje dotyczą sytuacji typowych. Ich zastosowanie w konkretnym przypadku może wymagać dodatkowych, pogłębionych konsultacji. Publikowane rozwiązania nie mogą być traktowane jako oficjalne stanowisko organów i urzędów państwowych. W związku z tym redakcja nie może ponosić odpowiedzialności prawnej za zastosowanie zawartych w poradniku „Reklamacja usług transportowych co zrobić, gdy ją otrzymamy” wskazówek, przykładów, informacji itp. do konkretnych przypadków.

Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez Wiedza i Praktyka sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Łotewska 9a, w celu realizacji niniejszego zamówienia oraz do celów marketingowych – przysyłania materiałów promocyjnych dotyczących innych produktów i usług. Mają Państwo prawo do wglądu oraz poprawiania swoich danych, a także do wyrażenia sprzeciwu wobec ich przetwarzania do celów promocyjnych. Podanie danych jest dobrowolne. Zapewniamy, że Państwa dane nie będą przekazywane bez Państwa wiedzy i zgody innym podmiotom.

Spis treści

Słowo od redaktora	5
Kiedy można spodziewać się reklamacji	6
Czy przewoźnik też może złożyć reklamację	8
Jak jest w przypadku usług międzynarodowych	10
Jak powinna wyglądać reklamacja	12
Ile jest czasu na rozpatrzenie reklamacji	14
Reklamacja i co dalej	16
Czy trzeba płacić odszkodowanie bez reklamacji	18
Podstawa prawna	20

Słowo od redaktora

Drodzy Czytelnicy,

Na pierwszy rzut oka mogłoby się wydawać, że temat postępowania reklamacyjnego w prawie transportowym został już wyczerpany. Jednak w praktyce przewoźnicy mają wiele problemów ze spełnieniem ustawowych wymogów związanych z reklamacją, która do nich wpłynęła. Jak powinien zachować się przedsiębiorca, którego usługi zareklamowano?

Kiedy może nie przyjąć reklamacji? Co mu grozi, gdy nie rozpatrzy jej w terminie lub bezpodstawnie odrzuci? Tego wszystkiego dowiecie się z naszego e-booka.

Życzymy miłej lektury!
Redakcja

Kiedy można spodziewać się reklamacji

Krajowe prawo przewozowe określa obowiązki przewoźnika przyjmującego towar i wydającego go na miejscu odbioru. Jeśli ich nie dopełni, nadawca lub odbiorca przesyłki mogą skorzystać z przysługujących im roszczeń, przede wszystkim dotyczących zwrotu należności za przewóz lub jej części. Dochodzenie roszczeń od przewoźnika odbywa się głównie przez zgłoszenie reklamacji.

Reklamację z tytułu przewozu przesyłki przewoźnik może otrzymać w dwóch przypadkach:

- 1.** kiedy nie wykonał umowy przewozu lub wykonał ją nienależycie, czyli np. w ogóle nie przystąpił do wykonania umowy, nie odbierając towaru we wskazanym przez zlecającego miejscu, lub doszło do opóźnienia z powodu wadliwie wykonanego zlecenia transportowego, bądź
- 2.** gdy nieprawidłowo wystawił wezwanie do zapłaty, a więc gdy faktura za przewóz o konkretnych parametrach nie odpowiada zakresowi rzeczywiście wykonanej usługi albo bezpodstawnie zawyżył cenę lub skierował żądanie zapłaty do innego zlecającego.

ISBN 978-83-8409-186-9



9 788384 091869