



Príloha č. 2

Inštrukcie pre Dopravcu v prípade škodovej / poistnej udalosti Podklady pre GBS IRM Claims (GBS)

1 Povinnosti Dopravcu:

- Zodpovednosť za zhromaždenie prvotných informácií a podkladov v prípade škodovej / poistnej udalosti, potrebných ku začatiu reklamácie
- Neodkladne informovať DHL zamestnanca, ktorý vystavil objednávku jednotlivej prepravy alebo DHL hotline, alebo monitorovacie centrum DHL o vzniknutej udalosti a riadiť sa ich pokynmi (číslo objednávky prepravy, dátum incidentu, druh incidentu – krádež/nehoda/poškodenie, presné miesto udalosti – GPS súradnice)
- Nahlásiť škodu na políciu

2 Ďalšie povinnosti dopravcu po skontaktovaní reklamačným oddelením GBS IRM

Dopravca je povinný skompletizovať a poskytnúť pre reklamačné oddelenie GBS IRM:

1. CMR z vykládky s výhradou, ak je k dispozícii
2. fotky škody (z miesta incidentu, viditeľné a detailné škody/poškodenia tovaru a kamiónu)
3. akékoľvek relevantné podklady, ktoré sú k dispozícii a týkajú sa škody (číslo policajnej správy, policajnú správu, písomnú komunikáciu, GPS report, atd....), potrebné na doriešenie reklamácie
4. Vyjadrenie ku zodpovednosti – odpoveď na reklamáciu
5. Kontaktné údaje poisťovne dopravcu

Dopravca je povinný spolupracovať pri preverovaní okolností škody s reklamačným oddelením GBS IRM a byť súčinný pri vymáhaní škody.

Za doriešenie reklamácie v rámci DHL je zodpovedné reklamačné oddelenie GBS IRM.