>Paragraf i Prompt

Instrukcja obsługi: Reklamacja przewozowa

Co dostajesz: narzędzie, które ze stanu faktycznego szkody w przewozie towarów buduje pismo do przewoźnika w odpowiednim reżimie, krajowym albo międzynarodowym drogowym, wraz z wyliczeniem limitu odszkodowania, policzonymi terminami zastrzeżeń i przedawnienia oraz osobną sekcją zastrzeżeń na wypadek, gdy terminy jeszcze biegną.

Wersja: 1.2 · Data wydania instrukcji: 2.09.2026 · Wydawca: Paragraf i Prompt, radca prawny Alan Kolkowski

1. Dla kogo i do czego

Reklamacja-przewozowa jest asystentem, który pracuje pod Twoim nadzorem. Prowadzi Cię przez ustalenie reżimu, zebranie danych i policzenie terminów, a Ty decydujesz, co i kiedy wychodzi z kancelarii.

Typowe sytuacje, w których się przydaje:

1. **Klient dzwoni dzień po dostawie: paleta przyjechała zgnieciona, a odbiorca pokwitował list bez uwag.** Pierwsze pytanie nie brzmi „ile dostaniemy", tylko czy roszczenie już nie wygasło i ile godzin zostało na uratowanie sprawy przez zgłoszenie szkody niewidocznej.
2. **Dostawa międzynarodowa spóźniona o dwa dni, klient stracił zamówienie u odbiorcy.** Przy opóźnieniu w przewozie międzynarodowym liczy się jeden termin, po którego upływie roszczenie odpada definitywnie, i to on wyznacza tempo pracy w tej sprawie.
3. **Zaginęła część przesyłki, klient liczy na zwrot pełnej wartości faktury.** Trzeba policzyć limit odszkodowania według wagi brakującego towaru i przeliczyć go po kursie z konkretnego dnia, żeby rozmowa z klientem opierała się na liczbie, a nie na nadziei.
4. **Minęły trzy miesiące od reklamacji, przewoźnik milczy albo odmawia.** Wtedy sprawdzasz, czy droga reklamacyjna jest wyczerpana i ile czasu zostało do przedawnienia, licząc zawieszenie biegu wywołane reklamacją.
5. **Kontrahent podpisał się jako spedytor, ale przewóz wykonał sam.** Ustalenie, kto jest stroną umowy przewozu, przesądza o reżimie, terminach i limitach, więc idzie przed wszystkim innym.

Skill jest przeznaczony dla: kancelarii obsługujących przewoźników, spedytorów i załadowców, prawników in-house w firmach produkcyjnych i handlowych oraz osób prowadzących sprawy szkodowe w transporcie. Zakładana wiedza prawnicza: pełna, po Twojej stronie. Zakładana wiedza techniczna: żadna, wszystko poniżej jest opisane od zera.

Nie jest to narzędzie dla klienta końcowego. Sprzedajemy je prawnikom, którzy odpowiadają za treść pisma i podpisują je własnym nazwiskiem.

2. Co dokładnie robi, w trzech zdaniach

Wejście: dane przewozu i szkody: strony wraz z ewentualnym spedytorem i kolejnymi przewoźnikami, numer i data listu przewozowego, trasa, waga brutto przesyłki, rodzaj szkody, wartość towaru i wysokość szkody, przewoźne, data dostawy i data wykrycia szkody, informacja o zastrzeżeniach i protokole, ewentualna deklaracja wartości oraz dotychczasowa korespondencja.

Przetwarzanie: rozstrzyga reżim, ustala, komu przysługuje roszczenie i czy droga reklamacyjna została wyczerpana, w pierwszej kolejności sprawdza pułapki wygaśnięcia związane z odbiorem przesyłki bez zastrzeżeń i z terminami zgłoszenia, liczy limit odszkodowania oraz termin przedawnienia wraz ze skutkiem zawieszającym reklamacji.

Wyjście: pismo do przewoźnika: reklamacja albo wezwanie do zapłaty, z opisem szkody, wyliczeniem kwoty i limitu, właściwą podstawą, terminem zapłaty i listą załączników, a gdy terminy zastrzeżeń jeszcze biegną, dodatkowo osobne pismo z zastrzeżeniami i żądaniem protokolarnego ustalenia stanu przesyłki, które wysyła się natychmiast.

---

3. Instalacja krok po kroku

Skill dostajesz jako jeden plik z rozszerzeniem `.skill`, o nazwie `reklamacja-przewozowa.skill`. To spakowany folder, nic się nie instaluje w systemie operacyjnym, nie trzeba nic konfigurować ani mieć uprawnień administratora.

Zanim zaczniesz: zapisz plik `.skill` w miejscu, które łatwo odnajdziesz, na przykład w folderze „Pobrane" albo „Dokumenty". Nie zmieniaj rozszerzenia pliku.

3.1. Instalacja w aplikacji Claude (Cowork)

To najprostsza droga i domyślna dla większości kancelarii.

1. Otwórz aplikację Claude na swoim komputerze.
2. Wejdź w **Ustawienia**. Znajdziesz je pod ikoną profilu albo w menu aplikacji.
3. Przejdź do zakładki **Możliwości** (w wersji angielskiej: „Capabilities").
4. Znajdź sekcję dotyczącą skilli i kliknij **„Save skill"**.
5. Otworzy się zwykłe okno wyboru pliku. Wskaż zapisany wcześniej plik `reklamacja-przewozowa.skill` i zatwierdź.
6. Skill pojawi się na liście pod nazwą `reklamacja-przewozowa`. To znaczy, że jest gotowy.

Jeżeli okno wyboru pliku nie pokazuje pliku `.skill`, przełącz filtr typów plików na „wszystkie pliki".

Aktualizacja skilla do nowej wersji: powtarzasz dokładnie te same kroki, wskazując nowy plik. Nowa wersja nadpisuje starą. Nie musisz nic odinstalowywać.

3.2. Instalacja w Claude Code

Ta droga jest dla osób, które pracują w terminalu. Jeżeli nie wiesz, czym jest terminal, pomiń tę sekcję, punkt 3.1 w zupełności wystarczy.

1. Plik `.skill` jest archiwum ZIP. Rozpakuj go.
2. Powstały folder o nazwie `reklamacja-przewozowa` przenieś do folderu skilli:
   - Windows: `C:\Users\<TwojaNazwaUżytkownika>\.claude\skills\`
   - macOS i Linux: `~/.claude/skills/` Jeżeli folder `skills` nie istnieje, utwórz go.
3. Po przeniesieniu struktura ma wyglądać tak: `.claude/skills/reklamacja-przewozowa/SKILL.md`. Plik `SKILL.md` musi leżeć bezpośrednio w folderze skilla, nie w kolejnym podfolderze o tej samej