

## COME SI RICEVE LA MERCE.

Il ricevimento della merce è normalmente un evento senza storia: si ritira la spedizione, si firmano i documenti di viaggio, si apre il pacco e ci si "butta" sul contenuto tanto desiderato. Nulla di più semplice, e in effetti è così nel 99% dei casi. Il restante 1% è costituito dai danni causati dal trasporto. In tal caso, che fare?

### Alcune premesse

- 1) L'operatore consegna a *filo strada*. In altre parole, arriva all'indirizzo di consegna, suona il campanello e attende che il destinatario arrivi sulla porta per ritirare la spedizione, ma non si muove in nessun caso all'interno dell'indirizzo di destinazione.
- 2) L'operatore arriva ad un orario non meglio precisato tra le 08:00 e le 19:00 (salvo casi particolari chiaramente specificati) ma si aspetta comunque che qualcuno sia presente al momento del suo arrivo, diversamente non vi aspetta e riporta la spedizione in deposito. Se non siete sempre presenti nel luogo di destinazione, dovrete delegare qualcuno al ritiro in vostra vece (per es. la portineria dello stabile o della ditta dove lavorate, un vostro parente abitualmente a casa etc.).
- 3) È responsabilità dello spedizioniiere trasportare la spedizione con cura e consegnarvi un pacco non danneggiato.
- 4) È responsabilità vostra, o comunque di chi da voi delegato a ritirare la spedizione, accertare che il pacco sia in buone condizioni e che le eventuali contestazioni siano fatte *prima* di apporre la "firma senza riserve" che, per definizione, termina definitivamente la consegna e libera lo spedizioniiere delle sue responsabilità.
- 5) Avanzare riserve sulla spedizione, ovviamente dove siano giustificate, è un diritto garantito dall'articolo 1698 del Codice Civile, lo spedizioniiere o chi per esso non può opporsi al vostro esercizio di tale diritto.
- 6) COPPESPORT non ha alcuna responsabilità nel trasporto.
- 7) Le operazioni di verifica e le eventuali contestazioni scritte devono avvenire entro gli 8 giorni successivi alla data di consegna.

### La consegna della spedizione

Alla consegna della spedizione, l'operatore si presenterà a voi con una gran fretta di proseguire il suo viaggio verso le altre consegne della giornata, invitandovi alla rapidità nel ritiro e nella firma dei documenti; è invece importante prendersi il tempo necessario alle opportune verifiche, e non avere fretta di apporre la firma sulla ricevuta di spedizione. Ciò vale in particolar modo per le spedizioni con un volume importante.

- 1) Prima ancora di esaminare il pacco, osservate come l'operatore lo maneggia. Se il pacco viene maneggiato rudemente, sbattuto in giro o appoggiato con violenza per terra, apponete sul documento di trasporto, nell'apposito spazio, la dicitura "ACCETTATO CON RISERVA PER TRATTAMENTO IMPROPRIO"
- 2) Verificate che la nostra etichetta applicata al pacco riporti correttamente il vostro nome e il vostro indirizzo. In caso di errore respingete la spedizione, evidenziando al trasportatore la discrepanza tra gli indirizzi sul pacco e sul bollettino di spedizione. Sarà compito dello spedizioniiere rintracciare il pacco corretto nella sua rete di distribuzione e consegnarvelo dopo alcuni giorni.
- 3) Verificate che i sigilli di garanzia, presenti sugli angoli e/o sulle facce (la nostra etichetta vale anch'essa come sigillo di garanzia), siano perfettamente integri e non ricoperti con nastro, anche se trasparente. In caso contrario apponete sul documento di trasporto, nell'apposito spazio, la dicitura "ACCETTATO CON RISERVA PER SOSPETTA MANOMISSIONE"
- 4) Esaminate con la massima attenzione il pacco su tutti i lati. Se notate piegature, raggrinzimenti, schiacciature, buchi o strappi, zone bagnate e/o nastrate con nastro intestato dello spedizioniiere, anche se di *minima* entità, apponete sul documento di trasporto, nell'apposito spazio, la dicitura "ACCETTATO CON RISERVA PER COLLO DANNEGGIATO"

In tutti i precedenti casi, chiedete al consegnatario nome e cognome e scrivetelo sul documento di trasporto, fate firmare al consegnatario sotto il suo nome e cognome in chiaro, firmate voi stessi, verificate che tutte le

firme e le note siano presenti su tutte le copie del documento di viaggio e ritirate pacco e copia del documento di viaggio.

In *nessun* caso vanno apposte diciture di riserva *non circostanziate*: scrivere, ad esempio, "ACCETTATO CON RISERVA DI VERIFICA" non è valido ai fini della contestazione ed è equivalente a non avanzare riserve.

Può succedere che il consegnatario vi offra solo l' alternativa tra firmare senza riserve e respingere la spedizione. *Insistete* per ritirare la merce apponendo una riserva, spiegandogli gentilmente che è un vostro diritto tutelato dalla legge. Se però lo spedizioniere fosse irremovibile *non firmate nulla*, lasciate rientrare la spedizione alla sede del corriere e *avvisateci immediatamente* dell' accaduto, in modo da poter avviare gli interventi appropriati nei confronti dello spedizioniere.

Nel dubbio, annotate la riserva. Quando una riserva è stata avanzata, è sempre possibile ritirarla o lasciarla scadere se si dimostra infondata.

### Il controllo del contenuto della spedizione

- 1) Aprite il pacco e rimuovetene il contenuto. Conservate, per ora, il pacco e l' imbottitura.
- 2) Rintracciate la fattura accompagnatoria e usatela per spuntare il contenuto. Fate particolarmente attenzione agli articoli di piccole dimensioni, al fatto che articoli grandi, e facilmente apribili, potrebbero contenere articoli più piccoli, per ridurre il volume del pacco, e al fatto che articoli di piccole dimensioni potrebbero restare mescolati all' imbottitura o incastrati tra le piegature dei cartoni di imballaggio.
- 3) Aprite le singole scatole dei prodotti, prestando attenzione a non danneggiare le scatole stesse, e verificate il materiale in esse contenute per danni visibili.

Se non manca nulla e non c'è nessun danno, il caso è chiuso. Non preoccupatevi di eventuali riserve presentate allo spedizioniere, vengono automaticamente chiuse e cancellate dopo 8 giorni.

### Materiale mancante o danneggiato, pacco danneggiato

Se manca del materiale e il pacco è arrivato aperto, manomesso, bucato o se presenta zone ricoperte con nastro intestato dello spedizioniere, è avvenuta una perdita di materiale durante il trasporto.

Se il materiale è danneggiato in tutto o in parte e il pacco presentava piegature, raggrinzimenti, schiacciature, buchi o strappi, zone bagnate e/o nastrate con nastro intestato dello spedizioniere, anche se di minima entità, è avvenuto un danno di trasporto.

Entrambi questi danni sono di esclusiva responsabilità dello spedizioniere, il quale è tenuto a rispondere del suo operato.

- 1) Annotate dal bollettino di consegna il numero di spedizione.
- 2) *Contattateci* per avvisarci del ricevimento della spedizione danneggiata. Vi risponderemo segnalandovi indirizzo e numero di telefono della sede di vostra competenza del corriere che ha effettuato il trasporto.
- 3) Effettuate una fotografia del pacco inquadrando in modo da evidenziare la zona danneggiata, e una o più foto del materiale danneggiato, se presente.
- 4) Inviare una lettera raccomandata (e contestualmente, se possibile, via fax) alla sede del corriere, e allegate le foto del pacco e della merce danneggiata, se presente.
- 5) Inviateci, per conoscenza, copia della lettera e della eventuale fotografia per E-mail, specificando il vostro numero di ordine.
- 6) Conservate l' imballo e la merce danneggiata, che può essere oggetto di ulteriori ispezioni e, in ogni caso, resta a disposizione dello spedizioniere fino a compimento della vertenza.
- 7) Sarete contattati a questo punto dallo spedizioniere che, secondo le sue regole, organizzerà una spedizione del materiale mancante e/o danneggiato in collaborazione con noi, o rifonderà il valore della merce mancante a noi (che rigireremo prontamente a voi) o direttamente a voi.

8) In caso di risposta negativa o insoddisfacente, rivolgetevi al Giudice di Pace della vostra città e presentate ricorso allo spedizioniere, allegando alla richiesta di ricorso la lettera mandata allo spedizioniere e la/le fotografie. La segreteria del Giudice di Pace vi spiegherà come dovete procedere.

### Materiale mancante o danneggiato, pacco integro

Se manca del materiale e il pacco è arrivato perfettamente integro, vuol dire che abbiamo erroneamente omesso alcuni articoli.

- 1) [Contattateci](#) segnalandoci il numero della vostra fattura accompagnatoria, ed elencando il materiale che manca dalla spedizione.
- 2) Effettueremo, nei normali tempi di fornitura, una spedizione degli articoli mancanti, senza esborso da parte vostra, con un metodo di spedizione, scelto da noi, idoneo al volume e peso degli articoli mancanti.

Se il materiale è danneggiato in tutto o in parte e il pacco si presentava integro, è avvenuto il cosiddetto danno occulto di trasporto, per il quale è responsabile lo spedizioniere secondo l' Articolo 1698 del Codice Civile. In questo caso si procede esattamente come nel caso del materiale danneggiato con danno visibile, tenendo ben presente che la contestazione va presentata allo spedizioniere entro e non oltre gli 8 giorni dal ricevimento della spedizione.