

# 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 (molti dei nostri articoli sono parecchio fragili) 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.
- 3) Effettuate una fotografia del pacco inquadrandolo in modo da evidenziare la zona danneggiata, e una o più foto del materiale danneggiato, se presente.
- 4) 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.

## 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 entro e non oltre gli 8 giorni dal ricevimento della spedizione.

Gli oggetti dal valore inferiore a euro 10,00 non sono coperti da garanzia per eventuali danni che potrebbero subire nella spedizione e consegna.