

Marzo 2019

Gestione anomalie sulla spedizione: danneggiamenti, ribaltamenti, ecc.

Gentile Cliente,

Al fine di tutelare i vostri interessi e per migliorare le performance e la sensibilità dei vettori, riportiamo qui di seguito alcune indicazioni utili, da seguire qualora rileviate anomalie e/o danneggiamenti sui colli ricevuti.

Cosa fare se un pacco arriva danneggiato?

Per prima cosa, è necessario esercitare l'opzione prevista, indicando sul documento di trasporto e/o sul bollettino di viaggio: ACCETTATO CON RISERVA DI CONTROLLO.

E' assolutamente necessario motivare la Riserva. (Es. riserva di controllo per collo scondizionato, cartone ammaccato, pallet rotto, ...) in quanto, senza una motivazione il corriere non accetterà la nostra richiesta di danni, poiché non verrà considerata valida una Riserva di tipo generica. Di conseguenza, eventuali riparazioni del rifasatore non potranno rientrare in garanzia.

Come verificare l'avvenuto ribaltamento?

La spedizione delle nostre Apparecchiature avviene sempre con l'indicatore "shockwatch" o "tiltwatch" che, se presenta l'indicatore rosso, indica con certezza l'urto o l'avvenuto ribaltamento della centralina, ed è quindi da segnalare immediatamente.

INDICATORE NEGATIVI

INDICATORI POSITIVI:



Se l'indicatore *shockwatch* / *tiltwatch* è TRASPARENTE:
non è avvenuto un ribaltamento e pertanto, in assenza di altri danneggiamenti riscontrati, si può procedere ad accettare la merce.

Se l'indicatore *shockwatch* / *tiltwatch* è ROSSO:

1. non rifiutare la merce
2. annotare sulla bolla di consegna ed ispezionare per danni
3. Se la merce è danneggiata, lasciarla nell'imballaggio originale ed avvisare prontamente gli uffici COMAR (per legge si hanno 8 gg di tempo dal ricevimento merci per contestare il danno al corriere)

Attenzione: l'indicatore tiltwatch è un dispositivo che evidenzia solo i ribaltamenti e non eventuali urti subiti dal rifasatore durante il trasporto o la movimentazione, i quali saranno sicuramente resi evidenti da ammaccature o rotture presenti sul cartone.

Come fare una accettazione con Riserva?

Per accettare un pacco con Riserva bisogna utilizzare degli specifici campi nel documento che il corriere vi chiederà di firmare al momento della consegna sulla bolla di accompagnamento. Ogni corriere ha le sue procedure, quindi vi conviene chiedere al camionista che sta facendo la consegna cosa dovete fare.

Ad ogni modo, controllate aspetto e condizioni degli imballaggi, e controllate che siano integri e completi: se il documento parla di più colli, controllate che ci siano tutti. Se accettate con Riserva perché ci sono danni visibili scrivete chiaramente nella bolla il motivo: imballo scondizionato, imballo rovinato, colli mancanti, eccetera.

Se temete che possano esserci danni nascosti e non visibili dall'esterno firmate comunque con Riserva, motivandola, e verificate il prima possibile e in caso di danni segnalate subito la situazione:

- al corriere, se la spedizione è in Porto Assegnato;
- al mittente, se la spedizione è in Porto Franco.

La Riserva motivata vi permette di controllare anche in un secondo momento il contenuto, visto che il corriere, per legge non vi permette di aprire il pacco finché non avete firmato.

Se accettate senza Riserva, firmando quindi l'accettazione di un documento che afferma che il pacco è arrivato in perfette condizioni, non sarà possibile attivare un contezioso per ricevere un rimborso.

Cosa fare se corriere non rende facile firmare con Riserva?

Alcuni autisti potrebbero essere poco disposti a farvi firmare con Riserva, ma voi avete comunque il diritto di farlo. Se il corriere è reticente e non vi dice dove firmare per attivare la Riserva, chiedete con gentilezza ma con fermezza e se non cede vi conviene non firmare. In questo caso il pacco viene riportato alla filiale di destinazione.

A quel punto potete chiamare il servizio clienti del corriere (se spedizione in P.A.) o di COMAR (se spedizione in P.F.) per spiegare cosa è successo e chiedere come risolvere la situazione. Anche i corrieri che hanno documenti digitali hanno l'opzione per la Riserva. E' necessario insistere.

Notificare il danno con Urgenza

Una volta identificato il danno, deve essere inviata la notifica con **URGENZA**, al più tardi entro 8 giorni di calendario, nel caso di danni nascosti identificati con ritardo.

Precisiamo che tutte le indicazioni qui sopra riportate sono applicabili anche in caso di prodotti diversi rispetto alle apparecchiature di rifasamento, quali ad esempio i condensatori e/o componenti.

Ringraziando per la collaborazione e restando a disposizione per eventuali chiarimenti, cogliamo l'occasione per porgervi i nostri più cordiali saluti.

Servizio Clienti - Customer Care

COMAR Condensatori S.p.A.
Via del Lavoro, 80 Loc. Crespellano
Valsamoggia (BO) 40053 – ITALY
Tel: +39 051 733 383