

Modalità di gestione degli addebiti (Allegato C)

In caso di anomalie nella consegna dovute a mancanze e/o danneggiamenti alla merce trasportata, deve essere inviata un'e-mail di segnalazione a **customer@freshways.it**, entro un massimo di 24 ore dopo la consegna, indicando l'anomalia.

La segnalazione deve essere fatta **tassativamente** via e-mail; non verranno prese in considerazione segnalazioni effettuate con altri mezzi.

La segnalazione non verrà altresì presa in considerazione se, al momento della consegna, l'anomalia non è stata indicata nel documento di trasporto o nel CMR.

IMPORTANTE, TENERE IN CONSIDERAZIONE I PUNTI SOTTO ELENCATI:

1. Le anomalie (c.d. "riserva") devono essere comunicate dal destinatario mediante annotazione sul documento di trasporto (CMR) dell'autista e in sua presenza al momento della consegna. Le anomalie (c.d. "riserva") devono essere precise, chiare e circostanziate. Non verranno prese in considerazione riserve che non siano state indicate sul documento rilasciato all'autista.
2. L'annotazione o timbro generale che indica "accettazione con riserva di controllo di qualità e quantità" non ha nessun valore, e pertanto i suddetti reclami non verranno presi in considerazione.
3. I colli rotti accettati e trattenuti da parte del destinatario non saranno oggetto di rimborso, salvo che non venga fornito un certificato di smaltimento della suddetta merce rilasciato da un'impresa certificata allo svolgimento di questo tipo di attività. Se il destinatario vuole rifiutare la merce al momento dello scarico, lo deve indicare correttamente nel documento di trasporto (CMR) dell'autista. *Esempio: 2 colli rotti rifiutati e resi all'autista.*
4. FRESH WAYS non è responsabile della quantità o numero dei colli e risponde unicamente di anomalie riferite al bancale o unità di movimentazione.
5. In caso di mancanza o danneggiamento della merce, il limite di responsabilità di FRESH WAYS rispetto a un trasporto **internazionale** è soggetto al valore del DSP (Convenzione di Ginevra CMR 8.33 DSP per Kg), il cui valore massimo accettabile è di 10 € per Kg lordo.
6. In caso di mancanza o danneggiamento della merce, il limite di responsabilità di FRESH WAYS rispetto a un trasporto **nazionale** è di 1 € per Kg di merce ai sensi dell'art. 1696 Codice Civile.

PROTOCOLLO FATTURAZIONE CONTENZIOSO

1. Vi ricordiamo che, prima di fatturare un danno a FRESH WAYS, dovrete essere in possesso del numero di pratica danno (es. n. D0212/2023) che Vi verrà notificato tramite e-mail, oltre a essere stati autorizzati all'addebito da parte del reparto **INSURANCE & LEGAL** previa analisi della documentazione richiesta.

Le fatture emesse in assenza di autorizzazione del suddetto reparto e mancanti del numero di riferimento della pratica di danno non verranno prese in considerazione.

2. Una volta che è stata accettata la Vostra fattura, questa dovrà comprendere le seguenti informazioni:

- N. pratica danno, che Vi sarà inviato dal reparto **INSURANCE & LEGAL**;
- Data della spedizione, destinatario e il motivo dell'anomalia.

3. Tutte le fatture di danni emesse a FRESH WAYS devono essere inviate all'e-mail **claim@freshways.it** entro i 7 giorni dall'autorizzazione all'invio da parte del reparto **INSURANCE & LEGAL**.

4. Vi ricordiamo che nessuna fattura di danno può essere scontata dai Vostri pagamenti di trasporto, senza la previa autorizzazione da parte del reparto **INSURANCE & LEGAL**.

**Firmato elettronicamente dal Titolare del Trattamento
ai sensi del Regolamento eIDAS (UE 910/2014).**

Letto, approvato e sottoscritto in _____, 00.00.2025

Il Committente

Fresh Ways S.r.l.