Fresh Ways
Logistics & Warehouse

PROCEDURA CLAIM FRESH WAYS S.R.L.

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

La segnalazione deve essere fatta tassativamente via 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 (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 ed 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.

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 S.r.l. 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 S.r.l., rispetto ad un trasporto **internazionale**, è soggetto al valore del DSP (Convenzione di Ginevra CMR 8.33 DSP per Kg), cui il valore massimo accettabile è di 10 € per Kg.

6. In caso di mancanza o danneggiamento della merce, il limite di responsabilità di Fresh Ways S.r.l., rispetto ad un trasporto **nazionale**, è di 1 € per kg di merce ai sensi dell'art. 1696 Codice Civile.

Fresh Ways
Logistics & Warehouse

PROTOCOLLO FATTURAZIONE CONTENZIOSO

1. Vi ricordiamo che prima di fatturare dovete essere in possesso del ns. numero di pratica danno (*es. n. D0212/2023*) ed essere stati autorizzati dal reparto **INSURANCE & LEGAL** previa analisi da parte dello stesso della documentazione richiesta.

Le fatture emesse in assenza di autorizzazione del suddetto reparto non verranno prese in considerazione.

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

- N. pratica danno, che Vi sarà stato inviato in precedenza dal reparto **INSURANCE & LEGAL**;
- Data della spedizione;
- Destinatario;
- Motivo dell'anomalia.

3. Tutte le fatture di danni emesse a Fresh Ways S.r.l. 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 Vs. pagamenti di trasporto, senza la previa autorizzazione da parte del reparto **INSURANCE & LEGAL**.

Cordialmente,

Reparto INSURANCE & LEGAL