

CIRCOLARE INFORMATIVA
Alla Clientela – Collaboratori
Soggetti interessati

Procedure di reclamo: Trasporti via mare – Trasporti via terra

Le pagine che seguono sono il risultato di uno studio interno alla nostra Società e non hanno altro scopo che quello di essere d'aiuto a coloro che devono affrontare un danno relativo alla movimentazione delle merci.

I suggerimenti dati e i comportamenti da porre in essere nelle varie situazioni non esauriscono quanto nel caso concreto potrebbe essere necessario fare, ma esemplificano alcuni casi classici di danno.

Quanto segue dovrebbe consentire all'Assicurato di affrontare con la massima tranquillità un sinistro risarcibile in base alle condizioni di assicurazione concordate con l'Assicuratore.

PROCEDURA DI RECLAMO

Danno alle merci

Esistono differenze a seconda del tipo di copertura ed in relazione alle modalità del trasporto. Seguire una corretta procedura, raccogliendo tutta la documentazione di prova necessaria, consentirà una rapida liquidazione del reclamo.

In caso di danno, l'Assicurato o chi per lui, dovrà adoperarsi per adempiere ai seguenti obblighi:

- prendere tutte le misure atte ad evitare o ridurre il danno, provvedendo anche al recupero e conservazione delle cose assicurate;
- elevare riserve nei confronti dei responsabili;
- informare gli Assicuratori, appena venuto a conoscenza del danno, fornendo tutte le notizie relative all'evento;
- salvaguardare azioni di rivalsa nei confronti di eventuali responsabili

Trasporto via mare - Danni accertati allo sbarco

- Inviare lettera di protesta a mezzo di raccomandata, agli Agenti della nave e / o ai Depositi Portuali richiedendo il loro intervento (o del loro perito) per gli accertamenti in contraddittorio;
- richiedere l'intervento del Commissario di Avaria, indicato nel certificato o nelle condizioni di polizza , prima del ritiro delle merci dal porto;
- elevare riserve sul Buono di Consegna rilasciato dalla Dogana/Deposito portuale indicando le condizioni delle merci;
- in caso di mancata consegna ottenere dagli Agenti Marittimi o dall'Autorità Portuale la relativa dichiarazione (*Short Landing Certificate*);

in caso di effrazioni dei colli, provvedere al loro ricondizionamento per evitare un aggravamento del danno nelle fasi successive del trasporto.

Quanto sopra normalmente non viene svolto dall'assicurato ma dallo spedizioniere incaricato che provvederà ad adempiere a tutte queste mansioni. E' comunque importante che l'Assicurato solleciti l'adeguata protezione dei propri interessi istruendo i suoi incaricati riguardo l'esatta esecuzione delle procedure.

Qualora le merci siano riposte in container sarà necessario un esame accurato per l'accertamento di urti o buchi oppure per la verifica della manomissione o mancanza dei sigilli d'origine. In tal caso dovranno scattare le precedenti procedure di gestione del danno.

Danni accertati alla consegna al magazzino di destino

Elevare sulla lettera di vettura terrestre precise osservazioni sullo stato e quantità delle merci consegnate, facendole controfirmare all'autista e trattenendone copia.

Questo atto risulta essenziale nella successiva documentazione del danno. Sarà pertanto necessario che alla consegna delle merci, venga effettuato un accurato esame degli imballi prima di rilasciare una ricevuta netta al vettore.

Appena in possesso delle merci, il ricevitore dovrà procedere al disimballo per l'accertamento di eventuali danni occulti; qualora questa eventualità si verificasse, sarà necessario:

- a. Inviare lettera di reclamo al vettore terrestre, precisando l'eventuale presenza di danno occulto; richiedere l'intervento del Commissario di Avaria qualora non precedentemente già convocato.
- b. Con merci riposte in container dovrà essere richiesto all'autista di presenziare allo svuotamento per l'immediata contestazione dei danni. Dovrà pertanto essere evitato di lasciare le merci nel container rinviando a data successiva tali operazioni.

Trasporto A mezzo autocarro

Normalmente l'accertamento viene effettuato nel magazzino di destinazione. Anche in questo caso l'Assicurato dovrà seguire le seguenti procedure:

Trasporto A mezzo autocarro: autocarri di terzi

- Riportare sul documento di trasporto le osservazioni sullo stato della merce ed eventuali mancanze e, se del caso, precisare le condizioni dell'autocarro o dell'ancoraggio del carico, ottenendo la controfirma da parte dell'autista e la relativa copia;
- richiedere l'immediato intervento del Commissario di Avaria;
- inviare la lettera di protesta sa mezzo raccomandata, al vettore, specificando eventualmente la data della perizia convenuta precedentemente con il Commissario di Avaria;
- in caso di furto o rapina parziale o dell'intera partita, sarà necessario ottenere copia della denuncia fatta dall'autista alle Autorità..

Trasporto A mezzo autocarro: autocarri di proprietà

Avvisare immediatamente gli Assicuratori, fornendo una descrizione dettagliata delle cause dell'avvenimento;

1. richiedere l'intervento del Commissario di Avaria, direttamente o tramite gli Assicuratori, tenendo a disposizione l'automezzo e le merci danneggiate;
2. nel caso di presunte responsabilità di terzi nell'avvenimento inviare lettera di reclamo agli stessi,
3. in caso di furto o rapina (parziale o totale), sporgere immediata denuncia alle Autorità competenti, specificando, oltre alle normali informazioni, la descrizione particolareggiata della merce caricata sull'autocarro al momento dell'avvenimento (marche, numeri, pesi ecc).

Dovranno inoltre essere consegnate le chiavi dell'antifurto descritto in polizza ed in caso di ritrovamento dell'autocarro richiedere all'Autorità la verbalizzazione dello stato delle chiusure e dell'antifurto stesso;

Richiedere all'Autorità competente il verbale di chiusa inchiesta nei casi di furto o rapina

Per danni di particolare entità occorsi a seguito di avvenimenti stradali l'avviso agli Assicuratori od al Commissario di Avaria dovrà essere immediato per permettere la valutazione, l'opportunità e l'esecuzione delle operazioni di recupero