

Si avvisa la Gentile Clientela

che, a decorrere dal 1° gennaio 2026, per tutte le spedizioni ricevute tramite corriere che non dovessero risultare integre la **dicitura generica “riserva di controllo”** **NON darà più diritto a reintegro o a rimborso**, ma per procedere all’**accettazione con riserva** occorrerà **specificare la motivazione**. Chiediamo pertanto di rispettare la seguente procedura:

- 1. Effettuare il controllo visivo del collo:** al momento della consegna, prima di firmare l’avvenuta ricezione, si prega di esaminare l’imballaggio esterno per individuare eventuali danni, come fori, schiacciamenti o lacerazioni. Verificare altresì che non vi siano colli mancanti.
- 2. Procedere all’accettazione con riserva:** nel caso in cui la spedizione non sia integra ma si voglia comunque accettare la ricezione della merce, al momento di apporre la firma sulla lettera di vettura o sul dispositivo del corriere, occorre aggiungere la dicitura “con riserva”. Ogni corriere ha una propria modalità di segnalazione, che illustriamo di seguito nella sezione **“MODALITA’ COMPILAZIONE ACCETTAZIONE CON RISERVA”**.
- 3. Indicare il motivo:** se si firma o timbra la ricezione con la semplice dicitura generica “riserva di controllo”, ciò non sarà più sufficiente per aprire una pratica di rimborso. È pertanto **fondamentale essere specifici**. Illustriamo qui di seguito alcuni esempi:
 - a. Se l’imballo è schiacciato, scrivere “riserva per imballo schiacciato”.
 - b. Se l’imballo è bagnato, scrivere “riserva per imballo bagnato”.
 - c. Se l’imballo è strappato, scrivere “riserva per imballo lacerato”.
 - d. Se l’imballo presenta un buco, scrivere “riserva per imballo bucato” o “riserva per imballo forato”. Descrizioni come “riserva per imballo distrutto” invece non verranno accettate, perché l’autista in consegna rifiuterebbe una riserva non veritiera.
 - e. La riserva specifica può essere anche quantitativa: è dovuta anche nel caso di consegne parziali, con indicazione del numero dei colli mancanti. Se la consegna è parziale (per esempio viene ricevuto 1 collo, ma la spedizione era composta da 2 colli), scrivere “riserva per consegna parziale: ricevuto 1 collo anziché 2”.
 - f. Se un imballo (pacco, bancale, busta, ecc.) viene consegnato scondizionato (ovvero aperto o alterato, es. chiuso con nastro adesivo del corriere anziché con nastro adesivo Offel), scrivere “riserva per ricezione imballo aperto, ci riserviamo di controllare l’integrità del contenuto”.
 - g. Se si vede che un pezzo è danneggiato, si consiglia di dettagliare il danno, per esempio “1 pezzo dell’articolo ABC è rovinato, graffiato, piegato, rotto...”.
 - h. Il controllo può anche essere uditorio o di altra natura, per esempio “si sente rumore di vetri rotti”, “si sentono parti staccate all’interno della busta”, ecc.
- 4. Firmare il documento:** è importante sincerarsi che la dicitura di accettazione con riserva sia stata indicata correttamente ed apporre la propria firma sulla lettera di vettura o sul palmare del corriere.
- 5. Documentare il danno:** in caso di danno è bene documentare le condizioni dell’imballo mediante prove fotografiche. Sarà nostra cura integrare la riserva da Voi fatta al corriere con le fotografie che verranno inviate all’indirizzo valentina@offel.it.



MODALITA' COMPILAZIONE ACCETTAZIONE CON RISERVA

Corriere: **GLS (General Logistics Systems)**

Sul palmare del corriere:

- spuntare la dicitura RISERVA DI CONTROLLO;
- descrivere la motivazione della riserva di controllo (come illustrato al punto “3. Indicare il motivo”) nel campo dedicato alla firma;
- apporre la firma accanto alla motivazione della riserva.

Corriere: **BRT (Bartolini)**

Sul palmare del corriere:

- selezionare la voce RISERVA SPECIFICA;
- descrivere la motivazione della riserva di controllo (come illustrato al punto “3. Indicare il motivo”) nel campo NOTE che è presente immediatamente sotto al campo RISERVA SPECIFICA;
- apporre la firma nel campo apposito.

Corriere: **Dachser & Fercam**

Sulla lettera di vettura, in basso a sinistra, è presente un riquadro per la firma dove è prestampata la dicitura “*Si dichiara di aver ricevuto la merce senza riserva, colli integri*”. Sulla copia che verrà rilasciata al corriere:

- depennare la scritta “colli integri”, modificando la dicitura in “*Si dichiara di aver ricevuto la merce CON riserva*”; ①
- descrivere la motivazione della riserva di controllo (come illustrato al punto “3. Indicare il motivo”) nello spazio in corrispondenza del campo ISTRUZIONI PER LA CONSEGNA che è presente sopra al riquadro per la firma; ②
- apporre la firma nel campo apposito, all’interno del riquadro. ③

DACHSER
NAZIONALE

Bollettino di Consegna

Fil di 00000000
Tel. 0000000000
DACHSER & FERCAM ITALIA SRL
39100 Bolzano - Via Lucia Frischin 3
Cod Fisc IVA: 03222820213
Capitale sociale € 150.000.000

Carico: Ordine:
Data Ordine:
Servizio:
Resa:
Destinatario:
Riferimento: del

Sciarco:

Colli: Lb: Imballo: Descrizione merce: Peso lordo: M3: M. L: Fas:

Label:

Istruzioni per la consegna

1. Si dichiara di aver ricevuto la merce **con riserva, colli integri**
2. **Si dichiara di aver ricevuto la merce con riserva, colli integri**
3. **Si dichiara di aver ricevuto la merce con riserva, colli integri**

Palette non rese: I sig. Clienti pagamenti eff.
Nº Tipo I sig. Clienti pagamenti eff.
Firma Firma I sig. Clienti pagamenti eff.
Nome e Cognome in stampatello Nome e Cognome in stampatello
Nome e Cognome in stampatello

N.B. Meri relative a scambi intracomunitari esclusi dall’obbligo di emissione del DDT previsto dal DPR n° 472 del 14/08/96

Per quanto riguarda la firma su palmare oppure altri bollettini (che potrebbero essere quelli forniti da alcuni corrispondenti locali) valgono le stesse regole.

