

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 uditivo 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](mailto: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 XXXXXXX  
Tel. XXXXXXXXXX  
DACHSER & FERCAM ITALIA SRL  
39100 Bolzano - Via Lucia Frischin 3  
Cod. Fisc. IVA: 0322820213  
Capitale sociale € 150.000.000

Carico: \_\_\_\_\_ Ordine: \_\_\_\_\_  
Data Ordine: \_\_\_\_\_  
Servizio: \_\_\_\_\_  
Resa: \_\_\_\_\_ Destinataria: \_\_\_\_\_  
Riferimento: \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

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

Label: \_\_\_\_\_

**Istruzioni per la consegna**

Si dichiara di aver ricevuto la merce ~~senza riserva, colli integri~~ **1**  
Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_  
Nome e Cognome in stampatello: \_\_\_\_\_

**Istruzioni per la consegna** **2**

Si dichiara di aver ricevuto la merce ~~senza riserva, colli integri~~ **3**  
Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_  
Nome e Cognome in stampatello: \_\_\_\_\_

Palette non rese: \_\_\_\_\_  
N° \_\_\_\_\_ Tipo \_\_\_\_\_  
Firma: \_\_\_\_\_

I sig.ri Clienti e pagamenti eff. presente Quile dell'avvenuto Firma \_\_\_\_\_

N.B. Merci relative a scambi intracomunitari esclusi dall'obbligo di emissione del DOT 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.

