

Promemoria sulle procedure in caso di danni alla merce trasportata.

FFS Cargo si adopera al meglio per evitare che si verifichino dei danni. Tuttavia, se constatate delle irregolarità nella merce in entrata, vi preghiamo di procedere secondo le indicazioni di questo promemoria. In tal modo FFS Cargo potrà trattare con rapidità l'eventuale danno.

Valido dal **01.2019**

Indice

| | |
|---|---|
| 1. Procedura in caso di constatazione di un danno alla merce trasportata. | 2 |
| 2. Chi può richiedere un processo verbale di constatazione? | 2 |
| 3. Basi giuridiche. | 2 |
| 4. Per quali casi FFS Cargo non si assume alcuna responsabilità? | 3 |
| 5. Consigli. | 3 |
| 6. Contatto. | 3 |

Promemoria sulle procedure in caso di danni alla merce trasportata.

1. Procedura in caso di constatazione di un danno alla merce trasportata.

- 1.1. Al momento della presa in consegna di un trasporto, il destinatario è tenuto a verificare subito se la merce è giunta integra e non danneggiata.
- 1.2. Se il destinatario rileva un danno, deve segnalarlo immediatamente al team Cargo presente oppure chiamare la hotline al numero 0800 707 100, tasto 2.
- 1.3. FFS Cargo incarica un controllore tecnico che valuta il danno e redige un processo verbale di constatazione (art. 42 § 1 CIM).
- 1.4. Il carro non può essere scaricato prima che il controllore tecnico abbia registrato il danno. Se la merce va scaricata subito perché a rischio di deperimento, il danno va documentato tramite fotografie prima delle operazioni di scaricamento.
- 1.5. Il processo verbale di constatazione può essere richiesto anche in un secondo momento. Quindi sul verbale va annotato che il danno non è stato rilevato al momento della presa in consegna e il cliente è tenuto a dimostrare che il danno si è verificato durante il trasporto.
- 1.6. Se l'avente diritto non accetta le risultanze del processo verbale, può richiedere l'intervento di un perito (art. 42 § 3 CIM). Se il destinatario rifiuta di accettare la merce, deve darne comunicazione al team Cargo o alla hotline al numero 0800 707 100, tasto 2. A questo punto FFS Cargo trasporterà indietro la merce al mittente.

2. Chi può richiedere un processo verbale di constatazione?

- 2.1. La persona autorizzata a disporre della merce può richiedere che venga redatto un processo verbale di constatazione. Tale persona è il mittente oppure, a decorrere dal momento in cui ha ritirato la lettera di vettura e accettato la merce, è il destinatario (art. 18 in collegamento con l'art. 44 § 1 CIM).

3. Basi giuridiche.

- 3.1. Le pretese del destinatario si estinguono con l'accettazione senza riserve della merce (art. 47 CIM).
- 3.2. La responsabilità in caso di danni si rifà all'art. 23 CIM. L'indennizzo è disciplinato dall'art. 32 CIM.
- 3.3. Il trasportatore è responsabile del danno derivante dalla perdita ai sensi dell'art. 23 CIM e deve pagare un indennizzo ai sensi dell'art. 30 CIM.
- 3.4. I termini di resa per il trasporto nazionale e internazionale sono definiti nell'art. 16 CIM. Il trasportatore è responsabile del superamento di questi termini secondo i requisiti dell'art. 23 CIM. L'ammontare dell'indennizzo è calcolato sulla base dell'art. 33 CIM.

Promemoria sulle procedure in caso di danni alla merce trasportata.

4. Per quali casi FFS Cargo non si assume alcuna responsabilità?

- 4.1. Nei casi indicati negli art. 23 § 2 e § 3 CIM, FFS Cargo non può assumersi alcuna responsabilità.

Nello specifico si tratta dei casi seguenti:

- operazioni di carico inappropriate da parte del mittente;
- circostanze che il trasportatore non poteva evitare ed alle cui conseguenze non poteva ovviare (ad es. furto, atti vandalici).

5. Consigli.

- 5.1. Offriamo una consulenza sul carico volta a prevenire i danni durante il trasporto. I clienti interessati possono rivolgersi al proprio consulente alla clientela o ai collaboratori del Servizio clienti (telefono 0800 707 100, tasto 2).
- 5.2. Stipulando un'assicurazione di trasporto ci si può tutelare da possibili spese extra indesiderate.

6. Contatto.

- 6.1. **Segnalazione danni, domande di tipo operativo, consulenza sul carico**
FFS Cargo, tel. 0800 707 100, tasto 2
- 6.2. **Richieste di risarcimento danni, trattamento finanziario**
FFS Centro sinistri, tel. 051 227 11 30, schadenzentrum@sbb.ch
- 6.3. **Indirizzo di fatturazione per richieste di risarcimento danni:**
FFS Centro sinistri
Inseliquai 10, casella postale
6002 Lucerna, Svizzera
Riferimento: il numero di spedizione e di carro, e, se noto, il numero del caso di sinistro.