

COPERTURA ASSICURATIVA COMPLETA

Perché scegliere la nostra “Copertura Assicurativa Completa”?

Tutte le spedizioni Ship To Cycle sono coperte dai termini e condizioni di trasporto di base del corriere coinvolto. Tuttavia, questi **non coprono il valore effettivo della bicicletta**. Pertanto, in caso di danno, furto o smarrimento avresti diritto solo a un rimborso minimo basato sul peso effettivo della spedizione.

In aggiunta al servizio di spedizione Ship To Cycle, puoi acquistare la “**Copertura Assicurativa Completa**” personalizzata per il trasporto porta a porta della tua bicicletta per darti tranquillità durante tutto il tuo viaggio. Ti raccomandiamo vivamente di considerare l’acquisto di questa copertura premium aggiuntiva in modo da poter spedire la tua bici con serenità.

Facile da attivare con tariffe competitive basate su fasce di valore assicurabile **fino a un massimo di €15.000** e l’esclusivo vantaggio di non avere franchigia o scoperto*, in caso di danno, furto o smarrimento della bicicletta, su risarcimenti per un valore inferiore a €5.000; inoltre, Ship To Cycle offre assistenza immediata e una gestione efficiente del processo di reclamo dall’apertura alla liquidazione del sinistro.

Indipendentemente dal fatto che si applichino le condizioni del servizio “Copertura Assicurativa Completa”, se acquistata, o altrimenti i termini e condizioni generali di trasporto del corriere coinvolto, in caso di danno, furto o smarrimento della bicicletta, per procedere con l’apertura del reclamo è **strettamente necessario che la bicicletta sia stata imballata correttamente dal mittente** e che ciò sia stato documentato con foto scattate prima di affidare la spedizione al corriere.

Copertura Assicurativa Completa

La “Copertura Assicurativa Completa” è una garanzia **ALL-RISK**, che offriamo come servizio premium aggiuntivo, solo se combinato con il nostro servizio di trasporto bici, per fornire una copertura esclusiva in caso di qualsiasi danno che possa essere causato dal corriere durante il trasporto della bicicletta dal luogo di ritiro al luogo di consegna, o in caso di furto/smarrimento totale, per un valore massimo corrispondente a quello da te dichiarato per la tua bicicletta al momento dell’acquisto del servizio di trasporto Ship To Cycle.

Se il danno causato alla bicicletta è **inferiore a € 5.000**, o in caso di furto/smarrimento totale con un valore inferiore a € 5.000, l’importo sarà liquidato **senza alcuna franchigia**; mentre se il danno è pari o superiore a € 5.000, o in caso di furto/smarrimento totale con un valore pari o superiore a € 5.000, verrà applicata una **franchigia del 10%** sull’importo totale del rimborso con un minimo di € 500,00.

Limiti di Rimborso

L'importo assicurato è il limite massimo di risarcimento possibile.

I reclami per danni saranno valutati in base ai valori attuali di mercato e ai tassi di cambio valuta. Per questo motivo, se sono state aggiunte parti speciali alla bicicletta, queste devono essere documentate da fatture o ricevute di acquisto, nonché da fotografie che mostrino la presenza delle parti nell'imballaggio. Se l'importo assicurato è superiore al valore assicurabile, l'eccedenza non sarà considerata. Se l'importo coperto è inferiore al valore assicurabile, il danno sarà rimborsato nella proporzione in cui l'importo coperto è rapportato al valore assicurabile.

Se il danno segnalato è riparabile, il fornitore della copertura determinerà le procedure di indagine e l'importo del rimborso in base alla ricevuta o fattura di riparazione da te presentata.

Se il danno segnalato non è riparabile, o in caso di perdita totale della bicicletta, il fornitore della copertura liquiderà comunque il reclamo dopo aver dedotto l'importo di svalutazione come indicato nella tabella seguente.

Data di acquisto della bicicletta	Svalutazione applicabile sul valore della fattura/ricevuta
Entro 12 mesi dall'acquisto	Nessuna svalutazione
Da 12 a 24 mesi dalla data di acquisto	10%
Da 24 a 48 mesi dalla data di acquisto	25%
Oltre 48 mesi	50%

Tempistiche e Modalità di Pagamento del Rimborso

Se hai scelto di includere il servizio "Copertura Assicurativa Completa" al momento dell'acquisto del servizio di trasporto, in seguito all'apertura di un reclamo per danno o smarrimento della bicicletta durante il trasporto, il rimborso verrà pagato tramite bonifico bancario sul numero di conto fornito. La tempistica del rimborso varia, a seconda del caso, in quanto la liquidazione viene effettuata solo dopo che sono state completate le seguenti azioni:

1. Danno alla bicicletta con un valore inferiore a €5.000,00 sarà rimborsato dopo che:
 - Il Servizio Clienti Ship To Cycle avrà verificato e accettato tutta la documentazione da te fornita che comprovi il danno causato dal trasporto;
 - avrà reso responsabile il corriere coinvolto per l'evento di danno;
 - avrà gestito la chiusura della procedura di rimborso con il fornitore della copertura.

2. Danno a una bicicletta con un valore superiore a €5.000,00 sarà rimborsato dopo che:
- Il Servizio Clienti Ship To Cycle avrà verificato e accettato tutta la documentazione da te fornita che comprovi il danno causato dal trasporto;
 - Il perito del fornitore della copertura avrà verificato l' idoneità del reclamo rispetto a tutta la documentazione da te fornita relativa al fascicolo di rimborso e, ove necessario, avrà effettuato una valutazione fisica del danno.
3. La perdita di una bicicletta con un valore pari o superiore a € 5.000,00 sarà rimborsata dopo che:
- Il Servizio Clienti Ship To Cycle avrà reso consapevole il corriere coinvolto dell'evento di smarrimento;
 - Il corriere coinvolto avrà completato il processo interno di ricerca della spedizione irrintracciabile (la cui tempistica non è definibile in anticipo, ma in generale non è inferiore a due/tre settimane lavorative) e al termine di tale processo avrà ufficializzato l'irrintracciabilità;
 - Il liquidatore del fornitore della copertura avrà effettuato le necessarie verifiche sulla correttezza del reclamo attraverso tutta la documentazione da te presentata al fascicolo di reclamo, incluse foto della bicicletta prima del trasporto e copia della fattura o ricevuta di acquisto della bicicletta (nonché eventuali personalizzazioni incluse nel valore della bicicletta dichiarato durante l'acquisto del servizio "Copertura a Protezione Completa");
 - Il Servizio Clienti Ship To Cycle avrà gestito la chiusura del reclamo con il fornitore della copertura.

Esclusioni di Rimborsi e Altre Clausole

Le seguenti esclusioni si applicano a quanto sopra:

- **danni preesistenti** non imputabili al servizio di trasporto. Questi includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: danni estetici come graffi; danni elettronici, elettrici o meccanici; ruggine, ossidazione o scolorimento; danni causati intenzionalmente. In caso di danno, deve essere fornita prova fotografica che il danno non fosse presente prima che la bicicletta fosse imballata all'interno dell'imballaggio;
- **danni agli accessori** che non sono parte integrante della bicicletta e devono essere rimossi e trasportati separatamente dalla spedizione Ship To Cycle (ad esempio, display/schermi; GPS; faretto; casco; scarpe; abbigliamento; attrezzi; ecc.);
- **danni all'imballaggio** che verrà utilizzato per il trasporto (scatola per bici; scatola di cartone; ecc.);
- sono escluse dalla copertura anche le spedizioni con origine, destinazione o transito in Paesi che si trovano in stato di guerra e/o con situazioni sociali/politiche a rischio – per l'identificazione delle quali si prega di fare riferimento all'elenco della **JCC GLOBAL CARGO WATCH LIST**.

In aggiunta a quanto sopra, sono escluse le spedizioni destinate e/o provenienti da o in transito verso/da i seguenti Paesi:

- Paesi soggetti a sanzioni o embarghi da parte di ONU, UE, Regno Unito, USA;
- Cuba, Crimea, Iran, Corea del Nord, Russia, Sudan, Siria, Venezuela;
- Paesi con disposizioni legali che richiedono una copertura con fornitori di copertura locali;
- "Località" che al momento dell'inizio del trasporto hanno un livello di rischio classificato come "Severe";
- Le spedizioni da/verso e in transito attraverso i Paesi sopra indicati devono essere notificate in anticipo e sono soggette all'approvazione da parte di Ship To Cycle a termini e

- condizioni da verificare di volta in volta con i fornitori di copertura.
- Sono escluse dalla “Copertura a Protezione Completa” anche le spedizioni il cui scopo finale è la vendita della bicicletta trasportata.

Imballaggio Adeguato della Tua Bicicletta

Al fine di prevenire qualsiasi tipo di danno in condizioni normali di trasporto, è tua responsabilità garantire che la bicicletta sia imballata correttamente e adeguatamente protetta prima di essere ritirata dal corriere.

A tal fine, si prega di fare riferimento alle istruzioni nella sezione “Come Imballare la Tua Bicicletta” del nostro sito web per comprendere meglio quale imballaggio è appropriato per il trasporto, come smontare e imballare correttamente l'esterno/interno della bicicletta e cosa è possibile mettere all'interno della scatola per bici o della scatola di cartone.

Se il Servizio Clienti Ship To Cycle riscontra l'uso di un imballaggio (esterno e/o interno) inadeguato per il trasporto e/o il corriere segnala una riserva (durante il ritiro, il transito o la consegna) indicando “imballaggio insufficiente/inadeguato”, il reclamo per danni può essere respinto.

Il Servizio Clienti Ship To Cycle, non avendo modo di verificare personalmente il tipo di imballaggio da te utilizzato, si riserva il diritto di non rimborsare i danni causati da imballaggio insufficiente e/o inadeguato per il trasporto.

Ti ricordiamo pertanto che sarà essenziale, per l'apertura di qualsiasi pratica di rimborso, scattare sempre le seguenti foto che attestino il corretto processo di imballaggio della bicicletta, come chiaramente indicato nella sezione delle linee guida appropriate del nostro sito web:

1. la bicicletta prima di essere smontata, nelle sue condizioni originali;
2. bicicletta smontata con parti avvolte e isolate con materiale protettivo appropriato (pluriball, nylon, nastro adesivo, polistirolo, ecc.);
3. la bicicletta posizionata all'interno della scatola per bici o scatola di cartone, (correttamente smontata e protetta con l'appropriato materiale interno);
4. scatola di cartone o scatola per bici correttamente chiusa al termine dell'imballaggio (mostrando la corretta sigillatura di rinforzo con nastro adesivo lungo gli angoli della scatola di cartone), pronta per la spedizione prima della consegna al corriere.

Cosa Fare Quando Ricevi la Tua Bicicletta

Al ricevimento della tua bicicletta e in presenza del corriere, devi verificare che:

1. il numero di colli consegnati corrisponda al numero affidato durante il ritiro;
2. l'imballaggio non sia danneggiato, strappato o altrimenti anomalo nella forma.

In caso di danni evidenti all'imballaggio visibili esternamente, è essenziale **aggiungere una firma per “MERCE NON VERIFICATA”** sulla bolla di consegna del corriere (ad esempio, “imballaggio danneggiato e/o schiacciato” e/o “pacco aperto”), per consentirci di aprire immediatamente un fascicolo di danno e responsabilità con il corriere. Il corriere non può rifiutarsi di registrare questa firma.

La mancata registrazione della firma può comportare un impedimento all'apertura del fascicolo per danni con tutte le conseguenze del caso.

Cosa Fare se la Tua Bicicletta è Stata Danneggiata

Al ricevimento della bicicletta, che l'imballaggio sia danneggiato e/o manomesso o meno, se risulta danneggiata, sarà essenziale per te inoltrare quanto segue all'indirizzo e-mail **support@shiptocycle.com**, facendo riferimento al numero d'ordine della spedizione comunicato durante l'acquisto del servizio (STCXXXXXX_XXXXX):

1. Foto della bicicletta prima della spedizione, che mostrino l'assenza di danni causati durante il trasporto;
2. Fotografie dell'imballaggio utilizzato per la spedizione, che mostrino anche come la bicicletta sia stata adeguatamente protetta all'interno dell'imballaggio;
3. Descrizione precisa dei danni causati alla bicicletta durante il trasporto e un elenco completo delle parti visibilmente danneggiate;
4. Foto dell'imballaggio danneggiato e dei danni riscontrati sulla bicicletta (come da descrizione dettagliata fornita), che mostrino chiaramente le parti visibilmente danneggiate, nonché una foto della condizione interna dell'imballaggio prima che la bicicletta venga rimossa da esso;
5. Se disponibile in formato cartaceo, una copia della bolla di consegna/lettera di vettura del corriere su cui è stata apposta la firma per "MERCE NON VERIFICATA" come indicato nel paragrafo precedente.

IMPORTANTE: in ogni caso è necessario che tu invii tutta la documentazione sopra richiesta al Servizio Clienti Ship To Cycle **entro 48 ore dal ricevimento** della bicicletta danneggiata, altrimenti non sarà più possibile attivare la procedura di responsabilità nei confronti del corriere e di conseguenza inoltrare la richiesta di rimborso al fornitore della copertura.

Per procedere con la gestione del rimborso e l'effettiva liquidazione del danno, sarà strettamente necessario che tu invii una **copia della fattura o ricevuta che certifichi la riparazione**, senza la quale il fornitore della copertura non sarà in grado di gestire in alcun modo il fascicolo.

Preventivi, autodichiarazioni o simili non saranno accettati come prove valide ai fini dell'effettivo rimborso economico, per il quale ti sarà richiesto di fornire un numero di conto bancario su cui liquidare il rimborso una volta completato il fascicolo.

Cosa Fare se la Tua Bicicletta è Stata Smarrita

Il Servizio Clienti Ship To Cycle monitorerà costantemente la tua spedizione per avere aggiornamenti sulla posizione della tua bicicletta dal ritiro alla consegna e per questo motivo sarà sempre pronto a intervenire con il corriere in caso di ritardi e/o anomalie in transito e, qualora la spedizione non fosse più tracciabile e/o dichiarata come smarrita, ad attivare prontamente la procedura per rendere il corriere responsabile per colpa grave.

In questi rarissimi casi, ti contatteremo per tenerti costantemente aggiornato sull'andamento della ricerca del pacco irrintracciabile ed eventualmente chiedere la tua preziosa collaborazione nel fornire informazioni e/o specifiche aggiuntive sull'imballaggio utilizzato e/o altri dettagli utili per trovare la bicicletta. Se la ricerca da parte del corriere, le cui tempistiche possono variare a seconda del caso ma in generale non sono mai inferiori a due settimane, non dovesse portare alcun risultato finale, gestiremo la pratica di smarrimento e il successivo rimborso sulla base delle condizioni indicate nel paragrafo "Tempistiche e modalità di pagamento dei rimborsi".

In caso di effettivo smarrimento e/o iniziale mancato ritrovamento della bicicletta da parte

del corriere, Ship To Cycle ti richiederà quanto segue, con riferimento al numero d'ordine della spedizione fornito durante la vendita del servizio (STCXXX_XXX):

- una foto della bicicletta smarrita e dell'imballaggio utilizzato per trasportarla (ai fini delle suddette pratiche di ricerca);
- una copia della fattura o ricevuta di acquisto della bicicletta, nonché eventuali personalizzazioni aggiuntive se conteggiate nel valore per il quale la bicicletta è stata coperta al momento dell'acquisto del servizio Ship To Cycle (ai fini dell'attivazione della pratica di rimborso tramite il fornitore della copertura);
- il numero di conto bancario su cui verrà liquidato il rimborso una volta completato il reclamo.

**solo su biciclette acquistate entro 12 mesi*