

## PROCEDURA RICEZIONE MERCE

PRIMA DELLA CONSEGNA - *Verrete contattati telefonicamente dal trasportatore per informarvi sul giorno e indicativamente l'orario della ricezione della merce.*

### **Indicazioni importanti al momento della ricezione dei prodotti:**

1. Verificare esternamente lo stato del bancale durante lo scarico merce, controllando se l'imballaggio riporta evidenti danni. Se gravemente alterato, segnalare come indicato nel *punto 3*.
2. Verificare esternamente lo stato delle scatole, controllando accuratamente se ci sono scatole schiacciate, ispezionando ogni lato e angolazione della merce sul bancale. Controllare quindi che non ci siano evidenti rotture. In tal caso, segnalare come indicato nel *punto 3*.
3. In caso di eventuali danni, devono essere scattate delle fotografie ai bancali e/o prodotti non integri nelle scatole come prova, prima che la merce venga rimossa dal bancale (deve essere incluso il bancale nella foto), che ci invierete via posta elettronica.

Successivamente firmare il documento di trasporto apponendo la dicitura “CON RISERVA DI CONTROLLO” **specificando quale parte risulta compromessa** [le foto dovranno documentare esattamente ciò che viene scritto]. **n.b. è essenziale che sia specificata la causa del danno.**

Esempi: “con riserva di controllo per piastrelle visibilmente rotte”, “con riserva di controllo per scatola rotta”, “con riserva di controllo per bancale danneggiato”, “con riserva di controllo per imballaggio danneggiato”, ecc.

Questo ci permetterà di aprire un claim con l'assicuratore o il trasportatore solo se la contestazione via email del danno viene tassativamente inviata al commerciale di riferimento e a [customercare@onetile.it](mailto:customercare@onetile.it) entro e non oltre i 7 giorni dalla ricezione merce. (secondo quanto previsto dall'art. 1698 del Codice Civile)

RISARCIMENTO - Una volta accettato il claim, Onetile si riserva di risarcire solo il valore della merce danneggiata. Per eventuale merce in sostituzione, i costi di spedizione sono a carico del cliente.

Avvalendoci di servizi terzi per trasporti e assicurazioni, le tempistiche di gestione pratica possono richiedere fino a 60 giorni.

#### ONE CLICK TILES SRL

Sede Legale  
Via Eugenio Montale, 2  
25087 Salò (BS)  
C.F. P.Iva 03929610982

Uffici e showroom  
Via Rovaroli di Sotto, 81-83  
25080 Manerba del Garda (BS)  
[www.onetile.it](http://www.onetile.it)