



PROCEDURA RICEZIONE MERCE

INDICAZIONI IMPORTANTI AL MOMENTO DELLA RICEZIONE DEI PRODOTTI

Al momento della ricezione della merce, è necessario che vengano scattate fotografie che documentino lo stato del bancale al momento dell'arrivo in qualsiasi condizione. Consigliamo quindi di tenere uno smartphone a portata di mano.

Merce con possibili danni occulti

1. Controllare le condizioni del bancale ancora imballato durante lo scarico merce accertandosi che il bancale risulti visibilmente integro scattando fotografie² al bancale imballato (**anche se perfettamente integro**). Procedere verificando 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.

Anche se visibilmente tutto risulta perfettamente integro, per l'eventualità di danni occulti, è necessario che venga firmato il documento di trasporto apponendo la dicitura "CON RISERVA DI CONTROLLO PER POSSIBILI DANNI". Senza questa dicitura il danno non verrà rimborsato dall'assicurazione.

2. In caso di eventuale merce danneggiata, devono essere scattate delle fotografie² ai prodotti non integri nelle scatole come prova. Le foto devono dimostrare che il danno è stato riscontrato in piena fase di apertura bancale e controllo merce e per dimostrarlo è necessario che la foto includa anche l'imballo appena aperto e il bancale.

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 entro e **non oltre i 6 giorni dalla ricezione merce** (riportando il **numero dell'ordine**). (secondo quanto previsto dall'art. 1698 del Codice Civile).

Merce evidentemente danneggiata

1. Controllare le condizioni del bancale ancora imballato durante lo scarico merce:

- a. Se il bancale risulta visibilmente completamente compromesso, **ossia se almeno il 90% del materiale è gravemente danneggiato**, la merce non deve essere accettata¹. Si proceda quindi scattando fotografie² che documentino il danno come prova (vedi *punto 2*), firmando il documento di trasporto e apponendo la dicitura "RIFIUTO CONSEGNA PER MERCE TOTALMENTE DISTRUTTA". Segnalare come indicato nel *punto 3* **entro 24h**;
- b. Se invece l'imballaggio riporta evidenti danni, quindi gravemente alterato e/o - alla rimozione dell'imballaggio - ispezionando ogni lato e angolazione della merce sul bancale son presenti scatole schiacciate e/o rotte, procedere scattando fotografie² che documentino il danno come prova (vedi *punto 2*). Successivamente firmare il documento di trasporto apponendo la dicitura "CON RISERVA DI CONTROLLO" **specificando quale parte risulta compromessa**

NOTE

¹ Se alla verifica la quantità di merce danneggiata risulta non superare il 90%, i costi logistici saranno addebitati al cliente.

² Le fotografie devono essere autentiche, originali e chiare. In caso contrario non verranno considerate come prova e quindi non idonee.

PROCEDURA RICEZIONE MERCE

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.

In seguito segnalare come indicato nel *punto 3*;

2. In caso di eventuali danni, devono essere scattate delle fotografie² ai bancali e/o i prodotti non integri nelle scatole come prova, prima che la merce venga rimossa dal bancale (**nella foto deve essere incluso il bancale**), che ci invierete in seguito via posta elettronica riportando il **numero dell'ordine**.

3. Se rispettate le procedure, 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 entro e **non oltre i 6 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.

NOTE

²Le fotografie devono essere autentiche, originali e chiare. In caso contrario non verranno considerate come prova e quindi non idonee.