

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN MERCANCÍA

ANTES DE LA ENTREGA - *Serán contactados telefónicamente por el transportista para informarles sobre el día y aproximadamente la hora de la recepción de la mercancía.*

Indicaciones importantes en el momento de la recepción de los productos:

1. Verificar externamente el estado del palé durante la descarga de la mercancía, comprobando si el embalaje presenta daños evidentes. Si está gravemente alterado, señalar como se indica en el *punto 3*.
2. Verificar externamente el estado de las cajas, revisando cuidadosamente si hay cajas aplastadas, inspeccionando cada lado y ángulo de la mercancía en el palé. Verificar entonces que no haya roturas evidentes. En este caso, señalar como se indica en el *punto 3*.
3. En caso de algún daño eventual, se deben tomar fotografías de los palets y/o productos no íntegros dentro de las cajas como prueba, antes de que la mercancía sea retirada del palet (el palet debe estar incluido en la foto), las cuales nos enviarán por correo electrónico.

Posteriormente, firmar el documento de transporte adjuntando la leyenda "CON RESERVA DE CONTROL", especificando qué parte resulta comprometida [las fotos deben documentar exactamente lo que se escribe]. **n.b. es esencial que se especifique la causa del daño.**

Ejemplos: "con reserva de control para azulejos visiblemente rotos", "con reserva de control para caja rota", "con reserva de control para palet dañado", "con reserva de control para embalaje dañado", etc.

Esto nos permitirá abrir un reclamo con el asegurador o el transportista solo si la disputa por correo electrónico del daño se envía de manera tajante al representante comercial y a customercare@onetile.it dentro y no más allá de los 7 días desde la recepción de la mercancía. (según lo previsto por el art. 1698 del Código Civil)

INDEMNIZACIÓN - Una vez aceptado el reclamo, Onetile se reserva el derecho de indemnizar únicamente el valor de la mercancía dañada. Para cualquier mercancía de reemplazo, los gastos de envío correrán a cargo del cliente.

Al utilizar servicios de terceros para transportes y seguros, los plazos de gestión práctica pueden extenderse hasta 60 días.