



PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN MERCANCÍA

INFORMACIÓN IMPORTANTE AL MOMENTO DE RECIBIR LOS PRODUCTOS

En el momento de la recepción de la mercancía, deben tomarse fotografías para documentar el estado del palet a su llegada en cualquier condición. Por eso recomendamos tener un smartphone a mano.

Mercancía con posibles daños ocultos

1. Comprobar las condiciones del palet aún embalado durante la descarga de la mercancía asegurándose de que el palet esté visiblemente intacto tomando fotografías² al palet embalado (**aunque esté perfectamente intacto**). Proceder comprobando el estado de las cajas, verificando cuidadosamente si hay cajas aplastadas, inspeccionando cada lado y ángulo de la mercancía en el palet. Verificar entonces que no haya roturas evidentes.

Aunque todo esté visiblemente intacto, en caso de daños ocultos, el documento de transporte deberá ir firmado con la leyenda “CON RESERVA DE COMPROBACIÓN DE POSIBLES DAÑOS”. Sin esta leyenda la compañía de seguros no reembolsará los daños.

2. En caso de eventual mercancía dañada, se deberán tomar fotografías² a los productos no intactos en las cajas como prueba. Las fotos deben demostrar que el daño se encontró en medio de la apertura del palet y la comprobación de la mercancía, y para demostrarlo, la foto debe incluir también el embalaje recién abierto y del palet.

Esto nos permitirá abrir una reclamación con la aseguradora o el transportista sólo si se envía la reclamación por correo electrónico de los daños al vendedor de referencia y a customercare@onetile.it en y **no más de 6 días después de la recepción de la mercancía** (indicando el **número del pedido**). (según lo previsto por el art. 1698 del Código Civil).

Mercancía evidentemente dañada

1. Comprobar el estado del palet aún embalado al descargar la mercancía:

- a. Si el palet está visiblemente comprometido en su totalidad, **es decir si al menos el 90% del material está gravemente dañado**, la mercancía no debe aceptarse¹. A continuación proceda a tomar fotografías² que documenten el daño como prueba (véase *punto 2*), firmando el documento de transporte y añadiendo la leyenda “DENEGACIÓN DE ENTREGA DE MERCANCÍA TOTALMENTE DESTRUIDA”. Señalar como se indica en el *punto 3* **en un plazo de 24h**;
- b. Si, en cambio, el embalaje tiene daños, es decir, está gravemente alterado y/o - al retirar el embalaje - inspeccionando todos los lados y ángulos de la mercancía en el palet hay cajas aplastadas y/o rotas, proceder tomando fotografías² que documenten el daño como prueba (véase *punto 2*). Posteriormente firmar el documento de

NOTAS

¹ Si tras la verificación se comprueba que la cantidad de mercancía dañada no supera el 90%, los costes logísticos correrán a cargo del cliente.

² Las fotografías deben ser auténticas, originales y claras. De lo contrario, no se considerarán como pruebas y, por tanto, no serán adecuadas.

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN MERCANCÍA

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.

A continuación señalar como se indica en el *punto 3*;

2. En caso de eventuales daños, deberán tomarse fotografías² a los palets y/o los productos no intactos en las cajas como prueba, antes de sacar la mercancía del palet (**en la fotografía debe estar incluido el palet**), que nos enviará posteriormente por correo electrónico indicando el **número del pedido**.

3. Si cumple los procedimientos, esto nos permitirá abrir una reclamación con la aseguradora o el transportista sólo si se envía la reclamación por correo electrónico de los daños al vendedor de referencia y a customercare@onetile.it en y **no más de 6 días después de 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.

NOTAS

² Las fotografías deben ser auténticas, originales y claras. De lo contrario, no se considerarán como pruebas y, por tanto, no serán adecuadas.