



PROCEDURE GOEDERENONTVANGST

BELANGRIJKE INFORMATIE BIJ HET ONTVANGEN VAN PRODUCTEN

Bij ontvangst van de goederen moeten foto's worden genomen om de toestand van de pallet bij aankomst in elke staat te documenteren. We raden daarom aan om een smartphone bij de hand te houden.

Goederen met mogelijke verborgen schade

1. Controleer de status van de nog verpakte pallet tijdens het lossen en zorg ervoor dat de pallet zichtbaar intact is door foto's te nemen² de verpakte pallet (**zelfs als deze perfect intact is**). Controleer de staat van de dozen, controleer zorgvuldig op geplette dozen en inspecteer elke kant en hoek van de goederen op de pallet. Controleer daarom of er geen duidelijke scheuren zijn.

Zelfs als alles zichtbaar perfect intact is, moet het transportdocument in geval van verborgen schade worden ondertekend met de woorden 'MET VOORBEHOUD VAN CONTROLE OP MOGELIJKE SCHADE'. Zonder deze formulering wordt de schade niet vergoed door de verzekeringsmaatschappij.

2. In het geval van beschadigde goederen moeten er foto's worden gemaakt² van de onbeschadigde producten in de dozen als bewijs. De foto's moeten aantonen dat de schade werd vastgesteld terwijl de pallet werd geopend en de goederen werden gecontroleerd, en om dit te bewijzen moet de foto ook de pas geopende verpakking en pallet bevatten.

Dit stelt ons alleen in staat om een claim te openen bij de verzekeraar of transporteur als het e-mailgeschil van de schade absoluut wordt verzonden naar de betreffende verkoper en naar customercare@onetile.it binnen en **niet later dan 6 dagen na ontvangst van de goederen** (met vermelding van het **bestelnummer**). (in overeenstemming met Artikel 1698 van het Burgerlijk Wetboek).

Duidelijk beschadigde goederen

1. Controleer de staat van de nog verpakte pallet bij het uitladen van de goederen:

- a. Als de pallet zichtbaar volledig beschadigd is, **d.w.z. als ten minste 90% van het materiaal ernstig beschadigd**, de goederen mogen niet worden aanvaard¹. Maak vervolgens foto's² die de schade documenteren als bewijs (zie *punt 2*), onderteken het vervoersdocument en vermeld "WEIGERING VAN LEVERING VOOR TOTAAL BESCHADIGDE GOEDEREN". Verslag zoals aangegeven in *punt 3* **binnen 24 uur**;
- b. Als de verpakking daarentegen duidelijk beschadigd is, d.w.z. sterk gewijzigd en/of - bij verwijdering van de verpakking - bij inspectie van elke zijde en hoek van de goederen op het pallet geplette en/of gebroken dozen te zien zijn, ga dan over tot het nemen van foto's² de schade als bewijs documenteren (zie *punt 2*). Onderteken vervolgens

OPMERKINGEN

¹ Als de hoeveelheid beschadigde goederen bij controle niet meer dan 90% blijkt te zijn, worden de logistieke kosten in rekening gebracht bij de klant.

² Foto's moeten authentiek, origineel en duidelijk zijn. Anders worden ze niet als bewijs beschouwd en zijn ze dus niet geschikt.

PROCEDURE GOEDERENONTVANGST

het vervoersdocument met de tekst 'MET VOORBEHOUD VAN CONTROLE' en geef aan welk onderdeel beschadigd [foto's moeten precies documenteren wat er staat]. **n.b. Het is essentieel dat de oorzaak van de schade wordt aangegeven.**

Voorbeelden: "onderhevig aan inspectie op zichtbaar gebroken tegels", "onderhevig aan inspectie op gebroken doos", "onderhevig aan inspectie op beschadigd pallet", "onderhevig aan inspectie op beschadigde verpakking", enz.

Rapporteer dan zoals aangegeven in *punt 3*;

2. In geval van schade moeten er foto's worden gemaakt² van de pallets en/of de onbeschadigde producten in de dozen als bewijs, voordat de goederen van de pallet worden gehaald (**de foto moet de pallet bevatten**), die u ons vervolgens per e-mail stuurt met vermelding van het **ordernummer**.

3. Als u de procedures naleeft, kunnen wij alleen een claim indienen bij de verzekeraar of vervoerder als het e-mailgeschil van de schade naar de betreffende verkoper wordt gestuurd en naar customercare@onetile.it binnen en **niet later dan 6 dagen na ontvangst van de goederen.** (in overeenstemming met Artikel 1698 van het Burgerlijk Wetboek).

Compensatie

Zodra een claim is geaccepteerd, behoudt Onetile zich het recht voor om alleen de waarde van de beschadigde goederen te vergoeden. Voor vervangende goederen zijn de verzendkosten voor rekening van de klant.

Door gebruik te maken van diensten van derden voor transport en verzekering kan de verwerkingstijd oplopen tot 60 dagen.

OPMERKINGEN

²Foto's moeten authentiek, origineel en duidelijk zijn. Anders worden ze niet als bewijs beschouwd en zijn ze dus niet geschikt.