



## PROCÉDURE RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

### INFORMATIONS IMPORTANTES LORS DE LA RÉCEPTION DES PRODUITS

Des photographies doivent être prises, lors de la réception de la marchandise, pour documenter l'état de la palette à l'arrivée, quel que soit son état. Il est donc recommandé de garder un smartphone à portée de main.

### Marchandise pouvant présenter des dommages cachés

1. Vérifier l'état de la palette encore emballée lors du déchargement, et s'assurer que la palette est visiblement intacte en prenant des photographies<sup>2</sup> de la palette emballée (**même si elle est parfaitement intacte**). Procéder à la vérification de l'état des cartons, en vérifiant soigneusement s'ils ne sont pas écrasés, en inspectant chaque côté et chaque angle de la marchandise sur la palette. Vérifier l'absence de ruptures manifestes.

**Même si tout est visiblement parfaitement intact, en cas de dommages cachés, le document de transport doit être signé avec la mention « SOUS RÉSERVE DE CONTRÔLE D'ÉVENTUELS DOMMAGES ». Sans cette mention, les dommages ne seront pas remboursés par la compagnie d'assurance.**

2. En cas de marchandises endommagées, il convient de prendre des photos<sup>2</sup> des marchandises cassées dans les cartons à titre de preuve. Les photos doivent montrer que les dommages ont été découverts lors de l'ouverture de la palette et de l'inspection des marchandises, et la photo doit également inclure l'emballage et la palette nouvellement ouverts.

Cela ne nous permettra d'ouvrir une réclamation auprès de l'assureur ou du transporteur que si une plainte concernant les dommages est envoyée par courrier électronique au vendeur concerné et à l'adresse [customercare@onetile.it](mailto:customercare@onetile.it) au plus tard **6 jours après la réception des marchandises** (en mentionnant **numéro de commande**). (conformément aux dispositions de l'art. 1698 du Code civil).

### Marchandises clairement endommagées

1. Vérifier l'état de la palette encore emballée lors du déchargement de la marchandise:
  - a. Si la palette est visiblement complètement compromise, **c'est-à-dire si au moins 90% du matériel est gravement endommagé**, la marchandise ne doit pas être acceptée<sup>1</sup>. Prendre ensuite des photos<sup>2</sup> qui documentent les dommages à titre de preuve (voir *point 2*), signer le document de transport et préciser « REFUS DE LIVRAISON POUR LES MARCHANDISES TOTALEMENT DÉTRUITES ». Faire une déclaration comme indiqué au *point 3* **dans les 24 heures**;
  - b. Si, en revanche, l'emballage est manifestement endommagé, c'est-à-dire fortement altéré et/ou - après avoir retiré l'emballage - en examinant chaque côté et angle de la marchandise sur la palette, il y a des cartons écrasés et/ou

#### REMARQUES

<sup>1</sup> Si, après vérification, la quantité de marchandises endommagées ne dépasse pas 90 %, les frais logistiques seront facturés au client.

<sup>2</sup> Les photographies doivent être authentiques, originales et claires. Dans le cas contraire, elles ne seront pas considérées comme des preuves et ne conviendront donc pas.

## PROCÉDURE RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

cassés, il faudra prendre des photos<sup>2</sup> pour attester les dommages (voir *point 2*). Par la suite, il faudra signer le bulletin de transport avec la mention « SOUS RÉSERVE DE CONTRÔLE » **en précisant quelle partie résulte altérée** (les photos devront documenter exactement ce qui est écrit). **N.b. La cause du dommage doit obligatoirement être spécifiée.**

Exemples : « sous réserve de vérification pour carreaux visiblement cassés », « sous réserve de vérification pour boîte cassée », « sous réserve de vérification pour palette endommagée », « sous réserve de vérification pour emballage endommagé », etc.

Il faudra ensuite faire un rapport comme indiqué au *point 3*;

2. En cas de dommages, il faudra prendre des photos<sup>2</sup> des palettes et/ou des produits endommagés dans les cartons à titre de preuve, avant que les marchandises ne soient retirées de la palette (**la photo doit inclure la palette**), que vous nous enverrez ensuite par e-mail en indiquant le **numéro de commande**.

3. Le respect desdites procédures nous permettra d'ouvrir une réclamation auprès de l'assureur ou du transporteur que si une plainte par e-mail concernant le dommage est envoyée au vendeur concerné et à l'adresse [customercare@onetile.it](mailto:customercare@onetile.it) **au plus tard 6 jours après la réception des marchandises.** (conformément aux dispositions de l'art. 1698 du Code civil).

### ***Indemnisation***

Une fois la réclamation acceptée, Onetile se réserve le droit d'indemniser uniquement la valeur de la marchandise endommagée. Pour toute marchandise substitutive, les frais d'expédition sont à la charge du client.

Vu que nous nous prévalons de services tiers pour le transport et l'assurance, les délais de traitement du dossier peuvent aller jusqu'à 60 jours.

#### REMARQUES

<sup>2</sup> Les photographies doivent être authentiques, originales et claires. Dans le cas contraire, elles ne seront pas considérées comme des preuves et ne conviendront donc pas.