

PROCÉDURE RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

AVANT LA LIVRAISON - *Le transporteur vous contactera par téléphone pour vous informer de la date et de l'horaire indicatif de réception de la marchandise.*

Indications importantes lors de la réception de la marchandise:

1. Vérifier extérieurement l'état de la palette pendant le déchargement de la marchandise, en contrôlant que l'emballage n'est pas manifestement endommagé. Si l'emballage est gravement endommagé, il faut le signaler tel qu'indiqué au *point 3*.
2. Vérifier extérieurement l'état des boîtes, en contrôlant méticuleusement la présence éventuelle de boîtes écrasées, en inspectant chaque côté et angle de la marchandise sur la palette. Vérifier l'absence de ruptures manifestes. Dans ce cas, le signaler tel qu'indiqué au *point 3*.
3. En cas de dommages, il faut prendre des photos des palettes et/ou des produits abîmés dans leurs boîtes à titre de preuve, avant que la marchandise ne soit retirée de la palette (la palette doit être visible sur la photo), à envoyer par courrier électronique.

Par la suite, 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.

Ceci nous permettra d'ouvrir une réclamation auprès de l'assureur ou du transporteur seulement si le courriel de contestation du dommage est envoyé au commercial concerné et à customercare@onetile.it **obligatoirement dans le délai de 7 jours à compter de la réception de la marchandise.** (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.