



PROCEDURA ODBIORU TOWARU

WAŻNE WSKAZANIA DOTYCZĄCE ODBIORU PRODUKTÓW

W momencie odbioru towaru należy wykonać dokumentację fotograficzną przedstawiającą stan palety w chwili dostawy, niezależnie od jej stanu. Zalecamy więc przygotowanie smartfona.

Towar mający możliwe ukryte uszkodzenia

1. Podczas rozładunku towaru sprawdzić stan jeszcze zapakowanej palety, upewniając się, że nie wykazuje żadnych oznak naruszenia i sporządzić dokumentację fotograficzną₂ zapakowanej palety (**nawet jeżeli jest w doskonałym stanie**). Kontynuować czynności sprawdzając stan kartonów, kontrolując skrupulatnie, czy nie są zgniecione, oglądając towar na palecie z każdej strony i pod różnym kątem. Następnie sprawdzić, czy nie są obecne ewidentne pęknięcia.

Nawet jeżeli podczas kontroli wizualnej całość towaru wydaje się nienaruszona, ze względu na możliwość ukrytych uszkodzeń należy podpisać dokument przewozowy dodając zdanie „Z ZASTRZEŻENIEM KONTROLI ZE WZGLĘDU NA MOŻLIWE USZKODZENIA”. Bez tego dopisku szkoda nie zostanie pokryta przez ubezpieczyciela.

2. W przypadku ewentualnych uszkodzeń towaru, jak dowód należy sporządzić dokumentację fotograficzną₂ naruszonych produktów w kartonach. Zdjęcia muszą wykazać, że szkoda została stwierdzona w trakcie otwierania palety i kontroli towaru, a aby tego dowieść, zdjęcie musi przedstawiać również otwarte właśnie opakowanie i paletę.

Umożliwi to nam zgłoszenie roszczenia u ubezpieczyciela lub przewoźnika tylko wtedy, gdy reklamacja szkody zostanie wysłana pocztą elektroniczną do odpowiedniego sprzedawcy i na adres customercare@onetile.it **nie później niż 6 dni po otrzymaniu towaru** (podając numer zamówienia). (zgodnie z postanowieniami art. 1698 włoskiego Kodeksu Cywilnego).

Towar wyraźnie uszkodzony

1. Sprawdzić stan zapakowanej palety podczas rozładunku towaru:

- a. jeżeli paleta jest wyraźnie kompletnie uszkodzona, tj. **jeżeli co najmniej 90% materiału jest poważnie uszkodzone**, nie należy przyjmować towaru¹. Należy następnie zrobić zdjęcia², które będą stanowić dowód szkody (patrz punkt 2), podpisując dokument przewozowy dodając dopisek „ODMOWA PRZYJĘCIA Z POWODU CAŁKOWITEGO ZNISZCZENIA TOWARU”. **W ciągu 24 godzin** zgłosić szkodę zgodnie ze wskazaniami w punkcie 3;
- b. Jeżeli natomiast opakowanie jest wyraźnie uszkodzone, a więc jest poważnie zniekształcone i/lub - po zdjęciu opakowania i sprawdzeniu towaru na palecie z każdej strony i pod każdym kątem - obecne są kartony zgniecione i/lub uszkodzone, przygotować dokumentację fotograficzną², która będzie stanowić dowód szkody (patrz punkt 2). Następnie podpisać dokument przewozowy, umieszczając na nim informację „Z ZASTRZEŻENIEM KONTROLI” i

UWAGI

¹ Jeżeli po sprawdzeniu okaże się, że ilość uszkodzonych towarów nie przekracza 90%, kosztami logistycznymi zostanie obciążony klient.

² Zdjęcia muszą być autentyczne, oryginalne i wyraźne. W przeciwnym razie nie zostaną uznane za dowód, a więc nieodpowiednie do tego celu.

PROCEDURA ODBIORU TOWARU

wskazując części, które uległy uszkodzeniu² [zdjęcia muszą dokładnie odzwierciedlać wskazane informacje].

NB. Zasadnicze znaczenie ma określenie przyczyny uszkodzenia.

Na przykład: „Z zastrzeżeniem kontroli płytek z widocznymi uszkodzeniami”, „Z zastrzeżeniem kontroli uszkodzonego kartonu”, „Z zastrzeżeniem kontroli uszkodzonej palety”, „Z zastrzeżeniem kontroli uszkodzonego opakowania”, itp.

Następnie zgłosić zgodnie ze wskazaniami w *punkcie 3*;

2. W przypadku ewentualnych uszkodzeń, przed zdjęciem towaru z palety należy zrobić jako dowód zdjęcia² palet i/lub naruszonych produktów w kartonach (**paleta musi być widoczna na zdjęciu**), zdjęcia te należy następnie przesłać pocztą elektroniczną, podając **numer zamówienia**.

3. Jeżeli użytkownik zastosuje się do odpowiednich procedur, pozwoli nam to na zgłoszenie roszczenia ubezpieczycielowi lub przewoźnikowi, tylko wtedy, gdy zgłoszenie szkody zostanie wysłane pocztą elektroniczną do odpowiedniego sprzedawcy i na adres customercare@onetile.it **nie później niż 6 dni po otrzymaniu towaru** (podając **numer zamówienia**). (zgodnie z postanowieniami art. 1698 włoskiego Kodeksu Cywilnego).

Odszkodowanie

Po przyjęciu reklamacji, Onetile zastrzega sobie prawo do rekompensaty wyłącznie za uszkodzone towary. Za pokrycie kosztów przesyłki ewentualnych towarów zamiennych odpowiada klient.

Zważywszy na to, że korzystamy z usług transportowych i ubezpieczeniowych świadczonych przez podmioty trzecie, czas obsługi zgłoszenia może potrwać do 60 dni.

UWAGI

² Zdjęcia muszą być autentyczne, oryginalne i wyraźne. W przeciwnym razie nie zostaną uznane za dowód, a więc nieodpowiednie do tego celu.