

NEWSFLASH: QUÉ HACER ANTE UN ENVÍO ROTO O INCOMPLETO?



TVH siempre quiere ofrecerle el mejor servicio... aunque algunas veces las cosas no salen como se desea. Puede ocurrir que un envío le llegue incompleto o incluso roto.

Pautas generales para el recibimiento de mercancías:

1. Cuando reciba mercancías a lo largo del día, refleje siempre en el documento de transporte:
 - el sello de la empresa;
 - firma;
 - nombre de la persona que firma;
 - fecha del recibimiento de la mercancía.
2. Cuando el conductor de la empresa de transporte le entregue los paquetes controle:
 - que el número de paquetes entregado corresponde con el número de paquetes indicado en el documento de transporte;
 - si la caja está dañada (golpes, roturas...);
 - si la caja ha sido manipulada por el transportista (de nuevo embalada o con una nueva cinta de empaquetar).

Procedimiento estricto a seguir en caso de daño o falta de paquetes:

1. Señale **SIEMPRE sus observaciones en el documento de transporte** del cual el conductor dispone. Escriba la cantidad de paquetes que le faltan y si hay cajas dañadas, incluso cuando el daño sea pequeño! Cuanta más información facilite, menor será la discusión que surja posteriormente sobre la responsabilidad del daño. Si cuando se realiza la entrega, hay algún paquete claramente dañado y no se hace ninguna observación al respecto en el documento de transporte, la empresa de transporte no asumirá su responsabilidad!
2. Póngalo en conocimiento del departamento de ventas de TVH directamente (dentro de las 24 horas después de recibir la mercancía) y facilite también todos los detalles que pueda.
3. Si es posible, haga **fotografías** de la caja dañada, del embalaje y de la mercancía. Si señala en el documento de transporte que la caja está dañada y resulta que el contenido también lo está, por favor, realice fotos, no sólo del contenido, sino también del embalaje.
4. Si el embalaje no está dañado, pero sí la mercancía de dentro, debe avisar al departamento de ventas de TVH **dentro de las 24 horas** siguientes a la entrega del envío. HA DE REALIZAR una fotografía tanto del embalaje, como de la mercancía dañada. La fotografía servirá a TVH para analizar si la mercancía no fue bien embalada. Si la mercancía parece bien empaquetada, TVH realizará inmediatamente una reclamación al transportista. Sin fotografías del embalaje, hay pocas posibilidades de que la reclamación por daños que se realice al transportista resulte aceptada.

Importante:

- Para **envíos Ex Works** (el cliente determina el transportista él mismo, o el cliente mismo viene a recoger sus mercancías), el procedimiento que se ha de seguir es el mismo, pero la incidencia ha de hacerla llegar directamente a su transportista. En este caso, TVH no se hace responsable de los daños. TVH tampoco se hace responsable, en caso de falta de material, a no ser que se demuestre que el material no ha salido de TVH.

Ruego consulte nuestras Condiciones de Venta Generales en www.tvh.com/pdf/parts/Verkoop-AlgVwPARTS-General-EN-050913-FINAL.pdf



PARTS DIVISION

TVH FORKLIFT PARTS nv • BRABANTSTRAAT 15 • 8790 WAREGEM • BELGIUM
TEL +32 56 43 42 11 • FAX +32 56 43 44 88 • E-MAIL parts@tvh.com • WEB www.tvh.com

