

NEWSFLASH: COSA FARE IN CASO DI COLLI DANNEGGIATI O PARZIALI ?



Anche se la TVH farà tutto il possibile per darVi un ottimo servizio, può sempre succedere qualcosa. Nonostante la cura con cui vengono trattati i Vostri ordini, può sempre capitare di ricevere una consegna non completa o danneggiata.

Indicazioni generali da seguire alla ricezione della merce

1. In caso di consegna durante il giorno, annotate sempre le cose seguenti sul documento di trasporto:

- timbro della ditta
- firma
- nome di chi firma
- data ricezione merce

2. All'arrivo del corriere, controllate sempre le cose seguenti:

- il numero di colli deve corrispondere al numero di colli sul documento di trasporto;
- se i colli consegnati sono integri o se presentano invece dei danni (scatola ammaccata, scatola aperta...);
- se il corriere ha reballato o rimesso il nastro adesivo sul collo.

Procedura rigida da seguire in caso di danni o di consegna parziale (se mancano uno o più colli)

- 1.** Annotate sempre le **Vostre osservazioni sul documento di trasporto** del corriere. Annotate quanti colli mancano e se ci sono dei colli danneggiati. Più informazioni comunicate, meno saranno le discussioni per individuare il responsabile dei danni. Nel caso in cui il collo venisse consegnato danneggiato, e non annotaste nessuna osservazione, il trasportatore non accetterà i danni possibili ai ricambi all'interno del collo!
In caso di **consegne durante la notte**, per cui non siete in grado di firmare i documenti di trasporto, è necessario comunque seguire al meglio possibile queste regole. Vale a dire che ogni caso di colli mancanti o danneggiati deve essere comunicato per iscritto alla TVH, entro le ore 12.00.
- 2.** **Contattate direttamente il Team vendite della TVH (entro le 24 ore)**, e comunicate più informazioni e dettagli possibili.
- 3.** **Fotografate** sempre se possibile, sia il collo danneggiato, che l'imballo e la merce stessa. Se firmate con riserva, ed anche il contenuto risulta essere danneggiato, Vi consigliamo di fare una foto non solo al ricambio ma anche all'imballo.
- 4.** Se al momento della consegna non si nota nessun danno all'imballo, e dopo risulta che la merce è danneggiata, dovete avvisare il Team Vendite della TVH **entro le 24 ore** dopo la consegna della merce. E' indispensabile fare una foto sia all'imballo che alla merce. In base alla foto, la TVH potrà identificare se la merce era imballata bene o meno. Nel caso in cui risulti che la merce era stata imballata bene, la TVH aprirà una pratica dal trasportatore. Senza foto, c'è poca probabilità che la pratica venga accettata dal trasportatore.

Importante:

- nel caso di **consegne Ex Works** (= trasporto organizzato dal cliente stesso), dovete adoperare la stessa procedura, rivolgendovi direttamente al corriere con cui avete organizzato il trasporto. In questi casi, la TVH non è responsabile per danni o colli non recapitati, tranne se risultasse che la merce non è mai partita dalla TVH.

Prego consultare le nostre Condizioni Generali e le Condizioni di vendita su :
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

