

## NEWSFLASH: WAT TE DOEN BIJ SCHADE OF MANCO ?



*TVH wil u altijd de beste service geven... maar soms kan er toch eens iets misgaan. Ondanks al onze goede zorgen, gebeurt het soms dat een bestelling niet volledig of zelfs beschadigd bij u geleverd wordt.*

### Algemene richtlijnen bij ontvangst goederen

1. Bij levering overdag, plaats altijd volgende zaken op het transportdocument:
  - firmastempel;
  - handtekening;
  - naam van de persoon die aftekent;
  - datum ontvangst van de goederen.
2. Wanneer een chauffeur een zending bij u aanbiedt, controleer altijd volgende zaken:
  - klopt het aantal colli met het aantal colli vermeld op het transportdocument;
  - is er schade aan de geleverde colli (doos ingedrukt, doos gescheurd,...);
  - werden de colli door de transporteur opnieuw getaped of herverpakt.

### Strikte procedure bij schade of manco (ontbreken van één of meerdere pakjes):

1. Vermeld uw **opmerkingen ALTIJD op het transportdocument** dat de chauffeur bij heeft. Schrijf op hoeveel colli er te kort zijn en of er colli beschadigd zijn, hoe klein de schade ook is! Hoe meer informatie u doorgeeft, hoe minder discussie achteraf kan ontstaan over wie verantwoordelijk is voor de schade. Wanneer de verpakking bij levering duidelijk beschadigd is en er werden geen opmerkingen gemaakt op het transportdocument, dan zal de transportfirma, in geval van schade aan de goederen, de schade niet aanvaarden!  
Bij **nachtleveringen** kan u geen transportdocumenten ondertekenen, maar ook hier is het noodzakelijk de procedure zo strikt mogelijk te volgen. In dit geval moet elke schade of manco voor de middag van de dag van de levering schriftelijk aan TVH gemeld worden.
2. **Stel de verkoopsafdeling van TVH onmiddellijk (binnen de 24h) op de hoogte** en geef ook hier zoveel mogelijk details.
3. Indien mogelijk, neem altijd **foto's** zowel van de beschadigde colli, de verpakking en de goederen. Als u aftekent voor beschadiging en de inhoud blijkt ook beschadigd te zijn, dan is het aan te raden om niet alleen een foto te nemen van het beschadigde stuk, maar ook van de verpakking.
4. Wanneer er bij levering geen schade vastgesteld wordt aan de verpakking, maar de goederen blijken toch beschadigd te zijn dan moet de verkoopsafdeling van TVH **binnen de 24 uur** na levering hiervan verwittigd worden. Er **MOET** een foto genomen worden van zowel de verpakking als van de beschadigde goederen. De foto van de verpakking zal TVH in staat stellen om te analyseren of de goederen al dan niet goed verpakt waren. Als duidelijk blijkt dat de goederen wel goed verpakt waren, dan zal TVH onmiddellijk een schadeclaim bij de transporteur indienen. Zonder foto's van de verpakking is er weinig kans dat de schadeclaim door de transporteur aanvaard wordt.

### Belangrijk:

- bij **Ex Works-shippments** (= de transporteur wordt aangeduid door de klant zelf of de klant komt zelf de goederen afhalen) moet u dezelfde procedure toepassen, maar dan moet de klacht rechtstreeks bij de door u aangeduide transporteur ingediend worden. In deze gevallen is TVH nooit verantwoordelijk voor schade en/of manco, tenzij er kan aangetoond worden dat de goederen nooit van bij TVH vertrokken zijn.

Raadpleeg onze algemene Verkoopsvoorwaarden op [www.tvh.com/pdf/parts/Verkoop-AlgVwPARTS-General-NL-050913-FINAL.pdf](http://www.tvh.com/pdf/parts/Verkoop-AlgVwPARTS-General-NL-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](mailto:parts@tvh.com) • WEB [www.tvh.com](http://www.tvh.com)

