



VERFAHREN DER WARENANNAHME

WICHTIGE INFORMATIONEN BEIM ERHALT DER PRODUKTE

Bei Erhalt der Ware müssen Fotos angefertigt werden, um den Zustand der Palette bei Ankunft in jedem Zustand zu dokumentieren. Wir empfehlen daher, ein Smartphone griffbereit zu haben.

Ware mit möglichen versteckten Schäden

1. Überprüfen Sie den Zustand der noch verpackten Palette beim Entladen der Waren und stellen Sie sicher, dass die Palette sichtbar intakt ist, indem Sie Fotos² der verpackten Palette machen (**auch wenn sie vollkommen intakt ist**). Fahren Sie fort, indem Sie den Zustand der Kartons überprüfen, sorgfältig prüfen, ob Kartons zerdrückt sind, und jede Seite und jeden Winkel der Waren auf der Palette inspizieren. Kontrollieren Sie deshalb, dass keine sichtbaren Risse vorhanden sind.

Auch wenn alles sichtbar vollkommen intakt ist, muss im Falle versteckter Schäden das Transportdokument mit dem Vermerk „VORBEHALTLICH EINER KONTROLLE AUF MÖGLICHE SCHÄDEN“ unterzeichnet werden. Ohne diese Formulierung wird der Schaden von der Versicherung nicht ersetzt.

2. Im Falle einer beschädigten Ware müssen als Beweis Fotos² der beschädigten Produkte in den Kartons angefertigt werden. Die Fotos müssen belegen, dass der Schaden während der Phase des Öffnens der Palette und der Warenkontrolle festgestellt wurde. Um dies nachzuweisen, ist es erforderlich, dass das Foto auch die neu geöffnete Verpackung zeigt und der Palette.

Dadurch können wir einen Anspruch beim Versicherer oder Spediteur nur dann geltend machen, wenn die Schadensmeldung per E-Mail unbedingt an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter und an customercare@onetile.it spätestens **6 Tage nach Erhalt der Ware** (Mit Angabe der **Bestellnummer**) gesendet wird. (gemäß Art. 1698 des Zivilgesetzbuches).

Ware offensichtlich beschädigt

1. Überprüfen Sie beim Entladen der Ware den Zustand der noch verpackten Palette:

- a. Wenn die Palette sichtbar völlig beschädigt ist, **d. h. wenn mindestens 90% des Materials erheblich beschädigt sind**, darf die Ware nicht angenommen werden¹. Anschließend machen Sie als Beweis Fotos² die den Schaden dokumentieren (siehe *Punkt 2*), unterschreiben Sie das Transportdokument und ergänzen Sie es mit den Worten „ANNAHMEVERWEIGERUNG WEGEN VOLLSTÄNDIG ZERSTÖRTER WAREN“. Melden Sie den Vorfall, wie unter *Punkt 3* angegeben, **innerhalb von 24h**;

HINWEIS

¹ Wenn bei der Überprüfung die Menge der beschädigten Ware 90% nicht übersteigt, werden die Logistikkosten dem Kunden in Rechnung gestellt.

² Fotos müssen authentisch, originell und klar sein. Andernfalls gelten sie nicht als Beweismittel und sind daher nicht geeignet.

VERFAHREN DER WARENANNAHME

- b. Wenn die Verpackung jedoch offensichtliche Schäden aufweist, also stark verändert ist und/oder – bei der Entfernung der Verpackung – bei der Inspektion von allen Seiten der Ware zerdrückte und/oder zerbrochene Kartons auf der Palette zu sehen sind, machen Sie als Beweis Fotos² den Schaden dokumentieren (siehe Punkt 2). Unterzeichnen Sie anschließend das Transportdokument mit dem Vermerk „MIT PRÜFVERMERK“ und **teilen Sie mit, welches Teil beschädigt ist** Fotos müssen genau das dokumentieren, was geschrieben wurde. **Anm.: Es ist unbedingt erforderlich, dass die Ursache des Schadens angegeben wird.**

Beispiele: „mit Prüfvermerk auf sichtbar zerbrochene Fliesen“, „mit Prüfvermerk auf beschädigten Karton“, „mit Prüfvermerk auf beschädigte Palette“, „mit Prüfvermerk auf beschädigte Verpackung“, usw.

Dann melden Sie sich wie unter *Punkt 3* beschrieben;

2. Im Schadensfall müssen vor der Entnahme der Ware von der Palette Fotos² der Paletten und/oder der beschädigten Produkte in den Kartons als Beweis angefertigt werden (**die Palette muss auf dem Foto zu sehen sein**), die Sie uns dann per E-Mail mit **Angabe der Bestellnummer** zusenden.

3. Wenn Sie die Verfahren einhalten, können wir einen Anspruch beim Versicherer oder Transporteur nur dann geltend machen, wenn die Schadensmeldung per E-Mail unbedingt an den zuständigen Vertriebsmitarbeiter und an customercare@onetile.it spätestens **6 Tage nach Erhalt der Ware** (Mit Angabe der Bestellnummer) gesendet wird. (gemäß Art. 1698 des Zivilgesetzbuches).

Schadenersatz

Sobald ein Anspruch anerkannt wurde, behält sich Onetile das Recht vor, ausschließlich den Wert der beschädigten Waren zu erstatten. Die Versandkosten für Ersatzware sind vom Kunden zu tragen.

Durch die Inanspruchnahme von Drittanbietern für Transport und Versicherung kann sich die Bearbeitungszeit auf bis zu 60 Tage belaufen.

HINWEIS

² Fotos müssen authentisch, originell und klar sein. Andernfalls gelten sie nicht als Beweismittel und sind daher nicht geeignet.