

Procedura di ricezione merce Mondotile

Indicazioni importanti al momento della consegna

Al momento della ricezione della merce è **obbligatorio controllare attentamente lo stato del bancale e dell'imballaggio**.

Per tutelare il cliente e consentire eventuali richieste di risarcimento, è **necessario documentare sempre la consegna con fotografie**, indipendentemente dalle condizioni apparenti della merce.

Si consiglia pertanto di avere uno **smartphone a portata di mano** durante tutte le fasi di scarico e controllo.

Merce con possibili danni occulti

1. Controllo iniziale del bancale

Durante lo scarico, verificare attentamente le condizioni del bancale **ancora imballato**, accertandosi che risulti visivamente integro.

È obbligatorio:

- scattare fotografie al **bancale imballato**, anche se appare perfettamente integro;
- ispezionare accuratamente ogni lato e angolazione;
- controllare lo stato delle scatole, verificando che non siano schiacciate o deformate;
- accertarsi che non vi siano rotture evidenti.

Anche nel caso in cui la merce sembri integra, per la possibilità di **danni non immediatamente visibili**, il documento di trasporto deve essere firmato apponendo **obbligatoriamente** la dicitura:

“CON RISERVA DI CONTROLLO PER POSSIBILI DANNI”



In assenza di questa dicitura, **l'assicurazione non riconoscerà alcun rimborso**.

2. Riscontro di danni dopo l'apertura

Nel caso in cui, durante l'apertura del bancale, vengano riscontrati prodotti danneggiati:

- scattare **fotografie chiare e dettagliate** dei materiali non integri;
- le foto devono dimostrare che il controllo è avvenuto **durante la fase di apertura**, includendo:
 - il bancale,

- l'imballo appena aperto,
- le scatole danneggiate.

Questa documentazione è indispensabile per l'apertura di un reclamo verso il trasportatore o l'assicurazione.

Merce evidentemente danneggiata

1. Verifica del bancale al momento dello scarico

Durante lo scarico della merce ancora imballata, procedere come segue:

a) Bancale gravemente compromesso

Se il bancale risulta **visibilmente compromesso** e **almeno il 90% della merce appare gravemente danneggiata**, la consegna **non deve essere accettata**.

In questo caso:

- scattare fotografie che documentino chiaramente il danno;
- firmare il documento di trasporto apponendo la dicitura:

“RIFIUTO CONSEGNA PER MERCE TOTALMENTE DISTRUTTA”

- segnalare l'accaduto come indicato nel punto 3 entro **24 ore**.

b) Bancale parzialmente danneggiato

Se l'imballaggio risulta visibilmente danneggiato o, una volta rimosso, si riscontrano:

- scatole schiacciate,
- scatole rotte,
- parti del bancale compromesse,

procedere come segue:

- scattare fotografie dettagliate che documentino il danno;
- firmare il documento di trasporto apponendo la dicitura:

“CON RISERVA DI CONTROLLO”

specificando chiaramente la parte compromessa (es. scatole rotte, bancale danneggiato, imballaggio lesionato).

Indicazioni fondamentali sulle diciture e sulle fotografie

Le fotografie devono **corrispondere esattamente a quanto riportato sul documento di trasporto**.

È essenziale che sia sempre indicata **la causa del danno**.

Esempi corretti di dicitura:

- “Con riserva di controllo per piastrelle visibilmente rotte”
- “Con riserva di controllo per scatole schiacciate”
- “Con riserva di controllo per bancale danneggiato”
- “Con riserva di controllo per imballaggio compromesso”

3. Segnalazione del danno

Se tutte le procedure sopra indicate sono state correttamente rispettate, sarà possibile aprire un reclamo verso il trasportatore o l'assicurazione **solo se** la contestazione viene inviata **via email entro e non oltre 6 giorni dalla ricezione della merce**, come previsto dall'art. 1698 del Codice Civile.

La comunicazione deve includere:

- numero dell'ordine,
- descrizione del danno,
- documentazione fotografica completa.



Email di riferimento:

customercare@mondotile.it

Risarcimento

Una volta accettato il reclamo, Mondotile si riserva di risarcire **esclusivamente il valore della merce danneggiata**.

Eventuali:

- spedizioni di merce sostitutiva,
- costi logistici aggiuntivi,

saranno **a carico del cliente**, salvo diversi accordi scritti.

Poiché Mondotile si avvale di servizi di trasporto e assicurazione esterni, le tempistiche di gestione della pratica possono richiedere **fino a 60 giorni**.

Note importanti

- Le fotografie devono essere **autentiche, originali e chiaramente leggibili**.
- Immagini poco chiare, incomplete o non coerenti con la segnalazione **non verranno considerate valide come prova**.