

RECLAMI E DANNI

4 Reclami/danni

RECLAMI

La qualità dei nostri prodotti è uno degli elementi topici della nostra filosofia aziendale. Poiché siamo consci del fatto che i reclami costituiscano un fattore costo sia per il cliente sia sia d'incidenza sui nostri prezzi, da sempre ci siamo impegnati ad adottare metodi sistematici per migliorare la qualità e per evitare qualsiasi difetto ottico o di tolleranza. Ciononostante, anche al controllo più severo può sfuggire qualche difetto: in questo caso, per limitare il più possibile le conseguenze negative che un difetto può causare Vi preghiamo di comunicare i seguenti dati al responsabile dell'ufficio vendite.

- Data di spedizione
- Numero d'ordine
- Numero fattura
- Etichetta dell'articolo difettato
- Natura del difetto
- Utilizzo dell'articolo, con una breve e precisa descrizione del difetto constatato
- Foto (meglio se in digitale) dell'articolo oggetto di reclamo

La merce oggetto di reclamo rimarrà presso il cliente finché il reclamo non è stato accettato. Solamente dopo la sua accettazione da parte della PLASTING srl, verrà decisa la destinazione della merce difettata.

Vogliate prendere nota che non ci riteniamo responsabili per reclami di merce già trasformata. (vedi anche Condizioni di Vendita Capitolo E, §1)

DANNI

Siccome gran parte delle spedizioni avvengono Franco Melzo, il destinatario dovrebbe presentare un reclamo per danni avvenuti durante il trasporto alla propria compagnia assicuratrice o al proprio vettore, secondo gli accordi che regolano l'assicurazione dei trasporti o i rischi di perdita. (INCOTERMS);

Lo stesso dicasi nel caso in cui la PLASTING srl organizzi il trasporto per conto del destinatario. Anche in questo caso i rischi del trasporto si trasferiscono al destinatario non appena la merce viene caricata sul camion o sul container del vettore. Anche in questo caso il destinatario deve trasmettere i seguenti documenti riguardanti il danno subito al mittente, cioè alla PLASTING srl.

- Polizza di carico originale, con una descrizione accurata della natura e dell'ammontare del danno verificato durante il trasporto, corredata dalla firma dell'autista (l'indicazione "merce accettata con riserva" non è sufficiente)
- In caso di danno durante il trasporto che non è visibile all'esterno dell'imballaggio, il destinatario deve presentare la denuncia di danno allo spedizioniere entro una settimana e spedire alla PLASTING srl copia della suddetta lettera. Insieme alla polizza di carico originale, la risposta dello spedizioniere deve esserci sottoposta prima possibile insieme a:
- Documenti fotografici (anche in formato digitale) dei danni provocati
- Dichiarazione della compagnia assicuratrice che il trasporto era o non era stato assicurato dal destinatario.