

Gestione dei danni da trasporto

Aspetti generali

Gentile Cliente,

La merce che hai ordinato è coperta dall'assicurazione del trasporto durante il viaggio. Tuttavia, è fondamentale seguire le seguenti regole per garantire che i tuoi diritti e i nostri non decadano in caso di danno.

Ti consigliamo di controllare subito la merce al momento della consegna per verificarne l'integrità e la completezza, poiché i danni nascosti sono raramente coperti dall'assicurazione. Fatti confermare il danno dall'autista (nome, numero di targa).

In caso di danni visibili alla confezione

1. Segnala chiaramente, su tutte le copie del documento di trasporto, il tipo e l'entità del danno, così come le eventuali mancanze.
2. Documenta assolutamente tutti i danni alla confezione con foto o un breve video.
3. "I danni evidenti" devono essere segnalati immediatamente, e comunque entro 24 ore, al trasportatore/fornitore di servizi. Per danni evidenti si intende quando la confezione è chiaramente danneggiata dall'esterno.

Se, durante il disimballaggio, mancano pezzi o ci sono danni, fai confermare immediatamente questo dal corriere. (massimo entro 5 giorni lavorativi).

La confezione era intatta, ma la merce risultava danneggiata o incompleta al momento dell'apertura

I "danni nascosti" devono essere segnalati entro 7 giorni dalla consegna al trasportatore/fornitore di servizi. Per danni nascosti si intende quando la confezione appare integra esternamente, ma il contenuto è danneggiato.

Invia insieme a questo modulo, foto chiare o eventualmente un breve video della situazione di installazione, con una breve descrizione del problema e la prova d'acquisto a service@profi-pumpe.de. Questo può contribuire a velocizzare la gestione del tuo reclamo.

Indirizzo cliente / azienda

Saluto: ☐ Signore ☐ Signora ☐ Azienda
Nome/Azienda:
Via, N.:
CAP, Città:
Paese:

Indirizzo di fatturazione (se diverso)

Saluto: ☐ Signore ☐ Signora ☐ Azienda
Nome/Azienda:
Via, N.:
CAP, Città:
Paese:

Modalità di contatto

Tel:
E-Mail:
Cellulare / WhatsApp:

Riferimento ordine

Numero ordine:
Numero fattura:
Data di acquisto: Data di consegna:

AVVISO

Si prega di inviare questo modulo entro 5 giorni insieme a foto dettagliate del danno e con il numero d'ordine e, se necessario, la fattura a **service@profi-pumpe.de**.

In caso contrario, le richieste vostre e nostre nei confronti della compagnia di trasporto / terzi potrebbero decadere

Domande sui danni da trasporto

1.0 Hai ricevuto personalmente il pacco?

☐ Sì ☐ No ☐ Autorizzazione di deposito
☐ Un'altra persona ha ricevuto il pacco, chi?

1.1 La confezione esterna era visibilmente danneggiata al momento della consegna?

☐ No ☐ Sì, (come?)

1.2 La merce è danneggiata nello stesso punto del danno visibile sul cartone?

☐ Sì ☐ No, dove esattamente

1.3 Hai fatto confermare il danno alla confezione?

☐ Sì, per iscritto ☐ Altro
☐ No, perché no?

1.4 Hai scattato una foto o girato un breve video del danno prima di aprire la confezione?

☐ Sì ☐ No, perché no?

1.5 C'è un danno non visibile dall'esterno?

☐ Sì ☐ No

1.6 La consegna della merce è arrivata completa o mancano dei pezzi?

- ☐ Sì ☐ No, mancano i seguenti pezzi

1.7 Cosa pensi abbia causato il danno alla merce?

2.0 La merce è stata danneggiata totalmente o parzialmente?

- ☐ Il prodotto è completamente danneggiato e inutilizzabile
☐ Il prodotto è parzialmente danneggiato, ma utilizzabile
☐ Il prodotto è parzialmente danneggiato e può essere riparato sostituendo i pezzi

3.0 Vuoi tenere la merce?

- ☐ Sì ☐ Sì, ho bisogno del seguente pezzo di ricambio (si prega di allegare foto, eventualmente anche dei collegamenti)
☐ No, voglio restituire la merce senza richiedere una sostituzione
☐ No, desidero una sostituzione
☐ Accetto il danno e richiedo uno sconto per il danno (senza sostituzione del pezzo) pari a €

4.0 Hai la possibilità di restituirci il pacco?

- ☐ Sì ☐ No, perché

4.1 Se no, puoi incaricare qualcun altro di spedire la merce per te?

- ☐ Sì ☐ No

4.2 Vuoi che organizziamo il ritiro della merce presso di te?

(Di solito ci sono costi aggiuntivi per questo servizio, poiché non siamo obbligati a fornirlo. Accetti irrevocabilmente di coprire i costi. Il servizio potrebbe non essere disponibile ovunque, ti informeremo in anticipo sui costi aggiuntivi.)

- ☐ Sì, incluse le spese ☐ No

Tieni presente che, in caso di danni alla merce non imputabili alla nostra azienda, la restituzione è a carico dell'acquirente.

Trasporto di ritorno sicuro

Si prega di imballare la merce nella confezione originale in modo che non si danneggi durante il trasporto di ritorno. Se il prodotto subisce danni a causa di un imballaggio inadeguato, non potremo riconoscere i tuoi diritti.