

## Disguidi

**ATTENZIONE: la gestione dei disguidi sarà possibile SOLO previa accettazione della merce con riserva di controllo**

Estratto da “**Condizioni di sconto**”  
in vigore dal 1° gennaio 2013 e successive modifiche:

### 4.2. Il controllo della merce ricevuta

Al ricevimento del materiale il rivenditore è tenuto a **verificare** che...:

- gli imballi si presentino **integri**;
- non si avverta rumore di **vetri infranti**;
- il **numero dei colli corrisponda** a quello riportato sul DDT.

In caso di anomalie al ricevimento della merce, è necessario apporre **riserva di controllo sul DDT o sul bollettino di consegna** (nel caso di trasporto di collettame) o direttamente sul terminale o sul borderò del corriere (nel caso di trasporto espresso). Il prima possibile e comunque **non oltre le 48 ore** dal ricevimento del materiale, è inoltre fondamentale comunicare l'accaduto in forma scritta a mezzo fax o via email al servizio clienti VELUX (fax 0456150750; email [velux-i@velux.com](mailto:velux-i@velux.com)).

Si precisa che la **riserva generica**, in caso di merce mancante o in caso di imballo non integro, **non è sufficiente**; è necessario specificare quanti e quali colli non siano stati consegnati e/o quali siano i colli che presentano gli imballi danneggiati al momento della firma sul DDT/bollettino/terminale. Nel caso in cui non sia stata fatta riserva per inversioni e/o rotture del materiale non prontamente rilevate al momento della consegna, sono salve le azioni per danni non riconoscibili al momento della consegna entro 48 ore dal ricevimento della merce, con consueta comunicazione via fax o via email al servizio clienti VELUX.

Solo nei casi sopra esposti si procederà alla sostituzione della merce danneggiata, mancante e/o invertita.

### Per le spedizioni in collettame (Tardini)

**Inversione (è sufficiente riserva generica di controllo)**

Da segnalare entro 48 ore dalla data della consegna.

**Rottura/danno (serve riserva di controllo – da segnalare entro 48 ore dal ricevimento del materiale)**

In caso di articolo arrivato danneggiato specificare se trattenuto o respinto al momento dello scarico.

**Mancanza (è tassativa una precisa riserva di controllo in bolla al momento dello scarico es.: “manca un collo”).**

### Per le spedizioni con corrieri espressi (DHL o Bartolini)

**Danno/mancanza** è assolutamente necessario segnalare **SUBITO** sul bollettino/palmare eventuali anomalie  
(= dopo la firma, apporre riserva specifica)

Gli espressi NON accettano comunicazioni/reclami a POSTERIORI.

Per tutti i disguidi sopra citati, inviare copia DDT via fax allo 045/6150750 oppure via mail all'indirizzo [velux-i@velux.com](mailto:velux-i@velux.com).

Attenzione: **NON** sono necessarie **fotografie** documentanti il problema se non **espressamente richieste da VELUX Italia**.