

Congratulazioni!

Il tuo ordine su EDILcommerce.com è stato completato!



Cosa devo fare adesso?

Goditi il resto della giornata, sarà nostra cura controllare il tuo ordine e gestire gli aspetti logistici della consegna con le informazioni che ci hai fornito durante la registrazione.

Leggi con cura queste informazioni in modo da non avere alcuna sorpresa dal tuo acquisto online.

Da questo momento inizia l'iter della fornitura secondo le tempistiche richieste dalle diverse categorie di articoli presenti nel nostro shop online: i prodotti in pronta consegna verranno spediti mentre quelli su commessa verranno messi in produzione!

EDILcommerce.com utilizza differenti sistemi di spedizione, a seconda della tipologia di materiale e del formato della merce (scatole piccole, scatole grandi, pallet, pacchi sfusi, etc..) e per ognuno viene avviata un'apposita procedura di evasione.

Verificheremo che ogni informazione sia corretta e che i prodotti ordinati siano tutti disponibili e/o reperibili: solo in caso di indisponibilità dei prodotti o di nostri errori (ad esempio un prezzo non coerente oppure una variante errata) valuteremo se annullare l'ordine (con immediata restituzione delle somme spese).

Per alcuni ordini è previsto un costo di trasporto "**da concordare**": in questo caso ti comunicheremo direttamente l'importo della spesa per il trasporto e ti daremo istruzioni su come effettuare il

Posso tracciare la spedizione?

Se la spedizione del tuo ordine è prevista con il corriere BRT allora riceverai via mail o sul numero di cellulare fornito in fase di registrazione un avviso da parte del corriere stesso con l'indicazione del giorno di consegna, oltre ad un codice di tracking per il monitoraggio della spedizione.

Se la spedizione del tuo ordine è prevista con un altro dei servizi di consegna disponibili sul nostro sito (ad esempio prodotti VELUX, prodotti SCRIGNO o corriere EDILexpress) **NON** sarà disponibile il codice di tracking ma riceverai un avviso telefonico per l'accordo della consegna, sempre al numero di telefono cellulare indicato in fase di registrazione.

La distribuzione dei materiali da costruzione non segue le stesse regole dei prodotti più compatti e leggeri ma si avvale di un sistema logistico dedicato, che attualmente non è ancora in grado di supportare un monitoraggio in tempo reale.

Siamo comunque in grado di reperire informazioni sulle spedizioni attraverso il numero di DDT ed i dati di destinazione, qualora fosse necessario rintracciare una consegna.

Se la consegna prevede servizi aggiuntivi come lo scarico con gru, il trasportatore si metterà direttamente d'accordo con te per concordare l'orario di scarico e verificare l'accessibilità di cantiere.

Attenzione!

Le tempistiche per le consegne di molti dei nostri prodotti richiedono giorni di produzione o reintegro: in caso di dubbi contatta il Servizio Clienti e tieni conto di questo aspetto prima di programmare ogni fase di posa o prendere accordi per il montaggio. A volte potrebbero essere necessari più giorni rispetto a quelli previsti per effettuare la consegna.

Chi è il responsabile della merce spedita?

Ti ricordiamo che la vendita a distanza tramite piattaforme online prevede che la responsabilità degli oggetti spediti sia in capo all'acquirente e per questo motivo sarà tuo compito effettuare la verifica puntuale del materiale che ti verrà consegnato: devi controllare che il numero dei colli che ti viene consegnato corrisponda a quanto indicato nella lettera di vettura e che gli stessi siano integri.

Noi cerchiamo di offrire sempre un imballaggio **sicuro e conforme** al prodotto trasportato, affidando al corriere il prodotto integro ed in **perfette condizioni**, completo in ogni sua parte. Tu dovrai comunque effettuare un controllo sul numero di colli e sull'integrità della merce nel momento in cui ti verrà consegnata.

Accetta la merce con riserva

IMPORTANTE 

Se ricevi un pacco danneggiato, hai la facoltà di non accettarlo oppure di accettarlo ma con specifica riserva, segnalando appunto la rottura con l'eventuale supporto di uno **scatto fotografico**.

Il pacco esternamente ti sembra integro e senza difetti, ma hai dei dubbi sul suo contenuto?

Non preoccuparti: hai tutto il tempo per ispezionare il contenuto del pacco anche in un secondo momento, a patto che tu comunichi al corriere che accetti la merce con riserva specifica di controllo.

Questo è l'aspetto più importante della consegna ed è **l'unica** operazione che ci permette di poter intervenire in caso di danneggiamenti al materiale che hai acquistato.

Senza la firma con riserva, l'acquirente accetta il materiale e svincola il trasportatore da qualsiasi responsabilità. Ad esclusione dei difetti di fabbrica, non saremo quindi in grado di poter accogliere reclami, a meno che appunto non sia stata apposta l'apposita riserva di controllo.

Il trasportatore non mi ha fatto firmare nessun documento..

Attenzione: **il trasportatore è obbligato** a farti firmare l'accettazione della merce ed è un tuo diritto controllarla e richiedere di apporre una riserva generica o specifica, oltre alla firma.

Se il corriere dispone di un tagliando cartaceo, con firma a biro e inchiostro, puoi scrivere tu direttamente la frase "accetto con riserva di controllo specifica di integrità merce".

Se il corriere dispone di un dispositivo elettronico per la firma, assicurati che abbia **spuntato l'apposita casella di accettazione con riserva** specifica prima di firmare sul display. Questa operazione deve essere effettuata per la tutela dei tuoi interessi di acquirente, comunicala con attenzione anche a chi dovesse ritirare i prodotti al posto tuo: ne sarà responsabile al tuo posto.

Cosa devo fare una volta che ho firmato con riserva?

Quando hai ritirato il materiale, accettandolo con **riserva specifica**, effettua un controllo e comunicaci qualsiasi problema o difetto riscontrato appena possibile e comunque entro le successive 48 ore. Potremo intervenire **immediatamente** con le modalità previste in queste circostanze (sostituzione, risarcimento o altro accordo..). Inviaci la tua segnalazione a mezzo **mail**, agli indirizzi che trovi sulla nostra pagina "**contatti**", allegando il tagliando di accettazione con riserva e **fotografie descrittive**

Cosa posso fare se NON ho firmato con riserva?

Se non hai messo la riserva specifica all'atto della firma, in caso di rotture imputabili al trasporto purtroppo **non saremo in grado** di sostituire o risarcire il tuo prodotto. In caso di difetti di fabbrica interverrà invece la garanzia di prodotto prevista per legge.

Non accoglieremo alcuna contestazione in mancanza della firma con riserva e su questo aspetto siamo espressamente **molto severi**.

Se hai qualsiasi dubbio il nostro Servizio Clienti è sempre a tua disposizione per ogni chiarimento.

Ho ricevuto una mail da Trustpilot

Se hai ricevuto una mail da **Trustpilot** che ti invita a valutarci, ti chiediamo di darci un tuo giudizio sia in caso di esperienza positiva che negativa. Per noi e per tutti gli altri clienti è molto importante, ci aiuta a mantenere un elevato livello di servizio.

Ti chiediamo di valutarci in modo corretto e trasparente, **spiegando eventuali problemi** in caso di giudizio negativo o indicando i motivi dell'apprezzamento per i giudizi positivi.

Sappiamo che il giudizio può essere influenzato da tanti fattori, tra cui sicuramente l'esperienza riferita alla consegna della merce: una spedizione consegnata entro i termini previsti o addirittura in anticipo sicuramente è migliore di una consegnata in ritardo.

Purtroppo **non possiamo gestire direttamente alcuni aspetti logistici** e sappiamo che a volte sussistono ritardi nelle consegne soprattutto dei pacchi più voluminosi e pesanti effettuate con trasportatori o corrieri: ricordati sempre delle difficoltà logistiche da cui molti dei nostri prodotti sono interessati.

Ti ringraziamo nuovamente per il tuo acquisto e ti ricordiamo che per qualsiasi informazione puoi scrivere al nostro servizio clienti all'indirizzo: **info@edilcommerce.com**



Buon lavoro da tutto il nostro team!