



COBERTURA DEL SEGURO DE TRANSPORTE DE MÁQUINAS

Procedimiento a realizar en caso de Roturas

Madrid a 18 de marzo de 2020

R. Franco, actualmente cuenta con los servicios de las empresas de transporte TDN y TXT, para todos los envíos de máquinas a nivel nacional.

PLAZO PARA CURSAR LAS INCIDENCIAS DE TRANSPORTE

El cliente tiene 48 horas, no contando sábados, domingos ni días festivos, para revisar completamente la/s máquina/s desde el momento de la entrega y para notificar los daños en el caso de que se detecte alguna rotura o incidencia.

Pasadas las 48 horas, ni la empresa de transporte, ni R. Franco, no se harán responsables de los daños de la mercancía.

INSPECCIÓN DEL MATERIAL RECEPCIONADO

▪ RECEPCIÓN DE LA MERCANCÍA

Siempre se deberá de firmar el albarán de entrega de la mercancía, aunque no sea posible la revisión del estado de la mercancía en ese momento, por lo tanto, se podrá indicar; **“Recepcionado a falta de comprobar el estado de la mercancía”**, (para su comodidad, les sugerimos que configuren un sello con este asunto y los datos de su empresa). Aun así, el PLAZO MÁXIMO PARA REVISAR LA MERCANCÍA SIGUE SIENDO DE 48 HORAS, desde la fecha de entrega de la mercancía.

▪ IMPORTANTE - MARCAS/ROZADURAS EN EL EMBALAJE

Si en un primer reconocimiento visual del embalaje en presencia del transportista de TXT, se encontrase alguna marca o rozadura en él, se deberá de **hacer fotografía del embalaje dañado**, y seguidamente desembalar la máquina delante del transportista siempre que sea posible. En el caso de no poder desembalar la máquina delante del transportista, se realizarán las fotografías del embalaje, y se **firmará el albarán**, indicando **“Recepcionado a falta de comprobar el estado de la mercancía”**.

▪ SONIDOS INTERNOS DE PIEZAS ROTAS

En este caso, hay que proceder a hacer una revisión exhaustiva y completa de toda la máquina, para cursar la incidencia dentro del plazo, aportando fotografías del embalaje y de la máquina.



CÓMO CURSAR LAS RECLAMACIONES

- Las Reclamaciones se cursarán por correo electrónico a las siguientes direcciones, según empresa de transporte:

La información sobre la empresa de transporte que cursó el servicio la encontrará en la etiqueta identificativa que lleva la caja, o en el albarán de transporte.

INCIDENCIAS DE TRANSPORTE TXT			INCIDENCIAS DE TRANSPORTE TDN	
PARA	Carolina Rodríguez Dpto. de Call Center	carolinar@txt.es	Ana M.ª Hernández	amhernan@tdn.es
	Carolina Torrijos Dpto. de Seguros y Siniestros	carolinat@txt.es	Atención al Cliente	atencion_cliente_salidas_madrid@tdn.es
COPIA	R. FRANCO – SAT	sat@rfranco.com	R. FRANCO – SAT	sat@rfranco.com
	Pedro Lozano Merchán (Responsable - SAT R. FRANCO)	plozano@rfranco.com	Pedro Lozano Merchán (Responsable - SAT R. FRANCO)	plozano@rfranco.com

- Datos y Documentación a Adjuntar al hacer la Reclamación:

✓ Número de Expedición	✓ Modelo y Número de la/s máquina/s
✓ Nombre de la Empresa Destinataria	✓ Fotografía de los Daños del <i>embalaje</i> , y de la/s <i>máquinas/s</i>
✓ Albarán de entrega escaneado	

Departamento Postventa

914 409 251

sat@rfranco.com