

**Instructions à suivre**  
**IMPERATIVEMENT**  
lors de la réception de la commande

Rappel

Les marchandises, parties de nos entrepôts après contrôle, sont donc sous la responsabilité exclusive du transporteur. Toute détérioration constatée à l'arrivée ne peut-être provoquée qu'au cours du transport.

A la réception de la commande

**Comptez, déballer et contrôler les marchandises EN PRESENCE DU CHAUFFEUR.**

↳ Si le chauffeur refuse d'attendre, veuillez inscrire sur le bordereau de livraison du transporteur « *Le chauffeur refuse d'attendre pour le contrôle* »

**EN CAS D'AVARIES OU DE COLIS MANQUANTS**

**1. Porter les réserves sur le bordereau de livraison du transporteur**

*Ne suivez pas les «conseils» du chauffeur qui cherchera à se dédouaner et donc au final à vous léser.*

Formulation de réserves RECEVABLES :

1. Nombre de colis/palettes endommagés
2. Description & localisation du dommage sur l'emballage  
**Si l'emballage est intact ne pas y faire mention**
3. Nombre de produits abimés par colis/palettes
4. Description & localisation du dommage sur chaque produit

*Exemple A : 1 caisson manquant*

*Exemple B : 1 palette, emballage enfoncé le long d'un côté en bas, 1 armoire rayée et enfoncée en bas*

*Exemple D : 1 colis, 1 armoire en métal rayée sur la porte gauche*



Ci-dessous le type de réserves **irrecevables**

« ...sous réserve de déballage... »  
et  
« ...abimé sous emballage intact... »



**AUCUNE VALEUR  
JURIDIQUE  
=  
AUCUN RECOURS  
POUR VOUS**

**2. Prendre des photos des produits endommagés** sous plusieurs angles  
(sans photo, nous ne pourrons enclencher rapidement la procédure de résolution)

**3. Envoyer un mail le jour même avec les photos** à notre Service Après-Ventes

**4. Envoyer DANS LES 48 HEURES au transporteur une lettre en recommandé avec accusé de réception** (art. 105 Code du Commerce)

↳ Un exemplaire à compléter peut-être téléchargé ici

**5. Nous adresser une copie de votre lettre recommandée et du bordereau émarginé**

**En cas de non-observation de ces mesures ou de non-respect des délais indiqués, vous n'aurez aucun recours** car le transporteur sera en droit de décliner toute responsabilité.

**Il nous sera alors impossible de vous remplacer gratuitement le matériel détérioré.**