

PROCÉDURE À RÉCEPTION D'UN COLIS ENDOMMAGÉ

À RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

Uniquement en présence d'un emballage présentant un défaut ou en cas de doute sur l'état de la marchandise:

Etape 1

EXAMINER LE CONTENU en présence du chauffeur

Etape 2

Sur le bordereau du transporteur, ÉCRIRE DES RÉSERVES précises, complètes et caractérisées (voir exemples ci-dessous)

NB : les réserves concernent la marchandise et non l'emballage

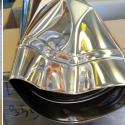
EXEMPLES DE RÉSERVES











Préciser la réf. et la nature du dommage.

Exemple: Couronne de Ten Liss Ø150 (ou réf.059150) écrasée

Préciser si il y a dommage sur le produit et la réf. du produit.

2 couronnes de Ten Liss Ø150 (ou 2 x réf.059150) écrasées intégralement

Préciser si un produit est manquant et sa référence

Exemple:

Manquant 1 tuyau émail noir mat 1m D.180 ou Manquant 1x réf.344017

Préciser la réf. du produit concerné ainsi que la nature du dommage.

Exemple:

Réf.344016 rayée et enfoncée ; tuyau 1m inox 304 écrasé

Néserves incomplètes entrainant un refus de prise en charge : colis abimé, carton écrasé, palette cassée/tombée du camion etc ...

Etape 3 ACCEPTER ou REFUSER la marchandise

COMMUNIQUER LE LITIGE

ENVOYER SOUS 3 JOURS

une déclaration de litige à l'adresse suivante : commercial@seten.com

Contenu de la déclaration :

- ► Le détail caractérisé (état produit, quantité, référence et photos éventuelles à l'appui) réf. commande et/ou BL
- ► Choix du dédommagement : remplacement ou avoir

Le remplacement gratuit et rapide de la marchandise vous sera accordé sous réserve du respect de ces conditions.

Le matériel déclaré abimé lors du transport est susceptible d'être récupéré par le transporteur pour expertise. Il est impératif que les produits endommagés soient conservés à disposition du transporteur pendant 15 jours. Au-delà et sauf demande écrite de sa part, ils pourront être détruits.