

PROCÉDURE SUITE A UN LITIGE RÉCEPTION

1

À RÉCEPTION DE LA MARCHANDISE

CONTRÔLER votre marchandise et **VÉRIFIER** que le bon de livraison correspond à ce qu'il y a dans le colis/palette.

Exemples de litiges :

- **Erreur de préparation** : Le bon de livraison indique un coude Ø125 et vous avez reçu un coude Ø139
ou
le bon de livraison indique un coude Ø125 et il n'est pas présent dans le colis
- **Erreur de saisie** : Reçu et indiqué sur le bon de livraison un chapeau n°2 et commandé un chapeau n°1
- **Erreur d'étiquetage** : L'étiquette indique un collier de départ Ø180 et le produit est en Ø200
- **Produit reçu abimé et emballage intact** : Conduit 1 mètre email noir Ø150 reçu tordu
- **Produit défectueux lié à un problème de fabrication** : Couronne de flexible dégrafée

2

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) - n° de commande et/ou bon de livraison et/ou facture
- **Choix du dédommagement** : remplacement ou avoir

Le dédommagement vous sera **accordé sous réserve du respect de ces conditions.**