

PROCÉDURE À RÉCEPTION D'UN COLIS ENDOMMAGÉ

1 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 :

Étape 1 EXAMINER LE CONTENU en présence du chauffeur

Étape 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.

Exemple :
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

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

Étape 3 ACCEPTER ou REFUSER la marchandise

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) - 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.