

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT LA LIVRAISON

Cher Client (e),

Lors de la livraison de toute commande, et en présence du transporteur (qui doit rester minimum **10mn sur place**), nous vous demandons de contrôler :

- L'état du matériel en procédant à l'ouverture des colis en présence du chauffeur (même si les colis ne semblent pas abimés).
- Que le nombre de colis et la marchandise correspondent bien au bordereau de livraison.

En cas de manquement à l'arrivée, ou si votre matériel devait avoir subi des dégâts en cours de transport, veuillez systématiquement détailler la nature des pièces endommagées et leur quantité sur le bordereau de livraison.

La formule « **sous réserve de déballage** » **n'est plus valable**. Il faut désormais préciser la nature et l'importance du dommage.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il vous appartient, à vous destinataire, de formuler les éventuelles réserves quant aux dommages subis en cours de transport :

- D'abord sur le récépissé de livraison remis au chauffeur du camion
- Puis par **lettre recommandée avec AR adressé au transporteur**, confirmant ces réserves, au plus tard dans les 3 jours suivant la réception du colis.

Conformément à l'article L133-3 du Code de Commerce, ces 2 mesures sont l'une et l'autre nécessaire pour exercer tout recours.

A défaut de ces 2 formalités, le matériel est censé être livré, en bon état et aucun recours n'est possible. Les éventuels dégâts ou manquements seront entièrement à votre charge.

En cas de non-respect de cette procédure légale, nous déclinons toutes responsabilités et ne pourrions accepter aucune réclamation ou retour.

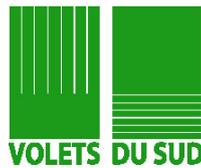
Par conséquent, nous ne pouvons que trop vous recommander d'être vigilants au moment de la livraison et de sensibiliser vos collaborateurs sur ce point.

Sachez que nous comprenons les contraintes de ces formalités et l'embarras engendré par une avarie et que nous nous engageons toujours à vous proposer des solutions acceptables.

Cordialement.



OBLIGATIONS DU CLIENT DANS LE CADRE DE RÉCEPTION DE MARCHANDISES



Les réserves au moment de la livraison doivent être précises et complètes quant à **la nature des dommages apparents sur l'emballage et à l'état de la marchandise** (réserves sur dommages **et** nombre de pièces manquantes / avarie de la marchandise).

L'anomalie constatée doit être **clairement écrite et porter principalement sur la marchandise et non exclusivement sur l'emballage.**

Les réserves doivent être **écrites sur le récépissé de livraison devant le chauffeur**, qui est en droit d'émettre des contre réserves. Il est dans votre intérêt de refuser la marchandise, si le chauffeur vous oppose votre droit de réserve.



Nous attirons votre attention : Il est impératif de

Contrôler tous les produits à la réception !

« Sous réserve de déballage, de contrôle » n'est pas une réserve valable

Quelques exemples :

 RÉSERVES NON VALABLES	 RÉSERVES VALABLES
Sous réserve de déballage, de contrôle	
Manque X pièces	Colis ouvert, manque X pièces
Marchandise abîmée, vu après déballage	Colis abîmé, écran écrasé ! Toujours préciser la nature de l'avarie
Colis ouvert, défoncé, écrasé...	Référence ou nom de la pièce abîmée, écrasée, défoncée (détailler l'avarie) »
Marchandise invendable, HS	Référence ou nom de la pièce invendable, HS
Emballage défectueux / Carton abîmé	
Palette cassée ou tombée du camion	Préciser s'il y a une avarie sur la marchandise (indiquer la pièce concernée)
Colis abîmés	Indiquer la pièce abîmée
Traces de chocs	Traces de chocs : contrôler impérativement le contenu et faire la réserve sur la pièce ou la référence
Colis ouverts	Colis ouverts : Préciser si pièce manquante

Monsieur Jean-Louis Saulnier

Gérant Volets du Sud