

SOLUTION



POÊLE



Recommandations pour les livraisons par transporteur

Pour être recevable, une réserve doit être Quantifiée, Qualifiée et Caractérisée

À réception des marchandises :

- **Contrôlez** vos produits au moment de leur livraison
- Si un emballage présente un défaut, un **examen** du contenu en présence du chauffeur est nécessaire pour identifier une éventuelle anomalie et préserver votre recours.
- Le chauffeur est légalement tenu de vous accorder dix minutes pour le contrôle des marchandises. Si ce dernier refuse, dans ce cas, vous devez **refuser la marchandise** et demander une nouvelle livraison.
- **Formulez** les réserves par écrit au moment de la livraison:
 - À votre demande, le conducteur mettra à votre disposition un bordereau autorisant des mentions manuscrites avec l'espace nécessaire contrairement au boîtier électronique.
- Pour être recevables, les réserves doivent être **écrites, précises, complètes et confirmées si nécessaire.**
- Elles doivent concerner la marchandise
- Le conducteur peut formuler des réserves contradictoires en cas de désaccord sur vos réserves caractérisées.

Sans réserve formulée lors de la livraison, il sera impossible d'émettre un recours ultérieur contre le transporteur et la marchandise sera considérée comme conforme.

Quelques exemples de réserves inopérantes/ non caractérisées :

Colis ouvert, défoncé, écrasé, abîmé, Carton abîmé, Colis abîmé, sans décrire une avarie consécutive sur les marchandises contenues dans ces emballages; marchandise invendable, Traces de Chocs.

Palette cassée ou tombée du camion; manque x pièces, sans mentionner que l'emballage n'est plus sécurisé; sous réserve de déballage, de contrôle; marchandise abîmée...

Ce qu'il faut impérativement faire :

- Vous devez indiquer :
 - **La quantité**
 - **La référence**
 - **Le nom de la ou des pièce(s) endommagée(s)**
 - **La valeur des pièces concernées**
- **Précisez si le colis a été abîmé, ouvert ou re-scotché et décrivez au mieux le dommage consécutif subi par la marchandise concernée.**

(ex: colis abîmé, écrasé et 2 références xxx abîmées, cassées, avec côté enfoncé, valeur / ou colis ouvert et 2 références xxx manquantes, valeur)