

Comment bien réceptionner vos produits ?



Votre présence ou celle d'un représentant de votre société est obligatoire lors de la livraison de vos produits, notamment lors d'une livraison sur chantier.

Vérifiez l'intégralité des colis et/ou palettes ainsi que leur état **avant toute signature** de la lettre de voiture.

Vous constatez une avarie transport ? Suivez ces étapes.

1

En cas de dommages, **signalez les immédiatement** au livreur et **notez clairement le nombre et les produits impactés**. Cette vérification doit être faite en présence du livreur.

2

Prenez des photos.
Ne signez la lettre de voiture du transporteur qu'après avoir émis toutes vos réserves.

3

Rédigez un courrier recommandé avec accusé de réception au transporteur — **dans un délai de 72h suivant la date de livraison**.

Ce courrier doit reprendre la description des dommages subis que vous avez mentionnés sur la lettre de voiture.

4

Adressez-nous une copie par mail du courrier recommandé, de la lettre de voiture et des photos afin que nous organisions la **gestion** du litige auprès du transporteur concerné.

Attention : sans le respect de cette procédure le litige ne pourra pas être pris en compte et aucun remboursement ne pourra être demandé. Aucune réclamation concernant un produit détérioré lors du transport et non signalée sur le récépissé ne sera recevable — art. L113-3 du code du commerce.