

Réception Marchandises

A la réception de vos palettes ou de vos colis, faites les vérifications nécessaires en présence du chauffeur. Le chauffeur est dans l'obligation légale de mettre à votre disposition un bordereau autorisant des mentions manuscrites même s'il utilise un boîtier électronique. S'il ne veut pas attendre, le stipuler sur la preuve de livraison (Ex : *Aucun contrôle possible car le chauffeur ne veut pas attendre*) et signer, **le chauffeur doit alors contresigner la preuve de livraison** :



1^{er} CAS :

Bordereau à signer et à conserver 5 ans



2^{ème} CAS :

Refuser la marchandise, prendre des photos et écrire sur le bordereau de livraison des réserves claires et significatives.

Vérifier que le chauffeur récupère bien la marchandise.

3^{ème} CAS :



Un colis sur la palette est endommagé, ouvert ou la palette a été défilmée et/ou les colis sont écrasés. Il y a une potentielle perte de pièces ou de pièces inutilisables. Prendre des photos et mettre sur la preuve de livraisons des réserves claires et significative.



Dans tous les cas, signaler le jour même l'anomalie par mail à votre contact commercial habituel qui pilotera alors avec vous les actions nécessaires.

Les Réserves :

Une réserve pour être recevable doit être claire, caractérisée et significative et doit concerner la marchandise. Le chauffeur peut émettre des contre-réserves, **veillez donc à prendre des photos** pour prouver vos écrits. ***Si vous avez un doute, vous pouvez refuser la marchandise.***

Exemples de réserve non caractérisée et non recevable :

- Colis ouvert, défoncé, écrasé, abîmés **sans mentionner pièces manquantes**
- Carton ou colis abîmés **sans description de l'avarie sur les pièces contenues à l'intérieur du colis**
- Traces de choc, palettes cassées ou tombée du camion **sans mentionner pièces manquantes**
- Pièces manquantes **sans mentionner que l'emballage n'est plus sécurisé**
- Sous réserve de déballage ou sous réserve de contrôle **sans mentionner le fait que le chauffeur ne veut pas attendre**

Exemples de réserve caractérisée et recevable :

- Colis abîmés et re-scotchés, Pièces manquantes
- Produit abîmé : Préciser le nombre, la référence du colis et détailler l'avarie
- Colis ouvert, palette défilmée et préciser la référence manquante ou abîmée

Vous avez ensuite 48 heures ouvrées suivant la réception pour nous faire remonter par écrit le nombre de pièces manquantes. Passé ce délai une réclamation transport ne pourra plus être acceptée par nos équipes.

Lorsque vous acceptez le(s) colis en émargeant le bordereau de transport SANS les réserves caractérisées, vous validez la conformité en qualité et en quantité de la livraison. Les produits sont dorénavant sous votre responsabilité (Cf. paragraphe 10 « Livraison – Transfert de risques » de nos conditions générales de vente)