

AVARIES TRANSPORT

Réserves lors de la réception de marchandises

ISOCEL
La force d'un groupe,
le service d'un expert



La gestion des réserves lors de la réception de marchandises doit être réalisée en respectant les étapes suivantes.

Aucune réclamation ne sera recevable si le récépissé de transport n'a pas fait l'objet d'une réserve.

COLIS MANQUANT ? ARTICLE CASSÉ ?

Il est impératif de vérifier l'état de la livraison et son contenu avant de signer le récépissé de transport.

Si le livreur ne veut pas attendre, indiquez sur le récépissé de transport que vous n'avez pas eu le temps de vérifier la marchandise + le nom du chauffeur.

1

EN PRÉSENCE DU
CHAUFFEUR

- 1. CONTRÔLER LE NOMBRE ET L'ÉTAT DES COLIS
- 2. OUVRIR ET CONTRÔLER LA MARCHANDISE

Les réserves doivent porter sur les articles cassés et non sur l'état apparent du colis.

2

EN CAS DE
MARCHANDISE
CASSÉE OU
MANQUANTE

- REFUSER LA RÉCEPTION

OU

- CONSERVER LE MATÉRIEL « SOUS RÉSERVE »

3

DANS CES 2 CAS,
ANNOTER DES
RÉSERVES SUR
LE RÉCÉPISSÉ DE
TRANSPORT

PAR-EXEMPLE :

- ◆ MANQUE X COLIS
- ◆ PRODUIT CASSÉ (description précise du produit et de l'avarie)

Les autres cas n'ouvrent pas droit à réserves, par exemple :
(Carton suspect; Colis ouvert / rescotché / re-filmé ; Colis abimé)

QUOI FAIRE EN CAS DE DÉTÉRIORATION SI VOUS REFUSEZ LE COLIS ET/OU VOUS CONSERVEZ LE MATÉRIEL ?

- A – Mentionner** le refus et/ou les réserves sur le récépissé de transport, en précisant les dégâts constatés
B – Confirmer le refus et/ou les réserves au transporteur, par lettre recommandée avec A.R. (éventuellement complétée de photos).
C – Envoyer à ISOCEL orders@isocel.fr la copie de ce dossier

INFORMATION IMPORTANTE

**Vos réserves doivent être précises et être le reflet de l'état de votre marchandise.
Ne parlez jamais d'emballage (colis, palette ou film) sur vos réserves, parlez uniquement des produits.
Si vous acceptez un colis sans porter de réserves, celui-ci est présumé avoir été livré conforme.**

