



PROCEDURE DE RECEPTION DE MARCHANDISES

Certains produits que nous livrons sont encombrants et les transporteurs ne prennent pas toujours les précautions nécessaires, c'est pourquoi, à réception, nous vous demandons de bien vouloir vérifier systématiquement l'état de la marchandise en présence des livreurs AVANT de signer le bon de transport.

Seul le respect strict des procédures suivantes par les destinataires sera reconnu par Toiles & Voiles.

1. Mentionner toute réserve précise, tout incident ou tout défaut **sur le bordereau de livraison du transporteur** (Lettre de Voiture). En cas de dommage apparent inscrire au minimum « **emballage abîmé, marchandise endommagée** », ne pas inscrire « sous réserve de déballage » cette mention n'a aucune valeur légale. Il est recommandé de prendre des photos. Dater, signer lisiblement, apposer le cachet de la société.
2. **Confirmer impérativement les réserves par lettre recommandée** adressée au transporteur dans un délai maximum de 3 jours ouvrables suivant la réception des marchandises (selon l'article L133-3 du code de Commerce)

Seules ces 2 conditions réunies peuvent rendre votre réclamation valable, aucune réclamation ne sera prise en compte si rien n'est stipulé sur le bon de transport.

3. Si le livreur refuse de laisser le temps de vérifier, le mentionner en toutes lettres sur le bordereau de transport « le chauffeur ne nous laisse pas le temps de vérifier la marchandise » et le faire signer par ce dernier.
4. Si besoin est, vous pouvez refuser la marchandise, en émettant toujours par écrit, sur le récépissé de transport, vos réserves précises. Ne pas oublier de confirmer par lettre recommandée avec AR au transporteur sous 3 jours pour prise en charge du litige.
5. Informez-nous au plus tôt en nous envoyant une copie des documents (bordereau de livraison, courrier recommandé, photos etc.) pour que nous puissions vous relivrer :
 - Gratuitement : l'ensemble des marchandises endommagées si vous avez refusé la marchandise et fait des réserves écrites justifiées
 - A vos frais dans le cas contraire : dans ce cas vous aurez à nous passer une nouvelle commande et régler la facture à l'échéance normale

Modèle de texte de courrier recommandé :

« Monsieur,

*Suite à la réception des marchandises ayant fait l'objet de votre récépissé N° XXXXX du JJ/MM/AAAA, nous avons relevé les dommages suivants : « **Dommages détaillés** ». L'expéditeur Toiles & Voiles se substituera à nous pour le traitement de ce litige et pourra de plein droit réclamer le dédommagement relatif aux dégâts constatés. »*