

UTILITÉ DES RÉSERVES

LIVRAISON

S&D

by CSID
CREATIVE SOLUTIONS
FOR INDUSTRIAL DESIGN

Ce document vous guide dans les démarches à suivre lors de la réception de votre colis.



Livraison situation 1 : L'état du colis est déplorable

Page 2

Livraison situation 2 : Vous arrivez à ouvrir le colis en présence du livreur

Page 3

Livraison situation 3 : Vous n'arrivez pas à ouvrir le colis en présence du livreur

Page 4

LIVRAISON - SITUATION 1



by CSID
CREATIVE SOLUTIONS
FOR INDUSTRIAL DESIGN

VOUS REFUSEZ LE COLIS, SON ÉTAT EST DÉPLORABLE

Que dois-je faire :

Vous constatez à la livraison que votre colis est déchiré, écrasé ou évantré : REFUSEZ LE COLIS

Je **REFUSE LE COLIS** :

- Prenez des photos du colis
- Notez sur le bordereau de livraison les motifs du ou des colis. Détaillez la ou les dégradations faite(s) sur le ou les colis.
Exemples : colis déchiré dans un angle, écrasé sur le dessus ou évantré en dessous ...
- Prenez une photo du bordereau de livraison

Contactez par téléphone et mail, maximum dans les 36 h suivant la date de réception du colis, passé ce délai aucune procédure de SAV ne pourra être initiée.

ENTREPRISE / PRESCRIPTEUR

ÉTAPE 1 : Informer par téléphone votre Revendeur pour qu'il remonte votre signalement.

ÉTAPE 2 : Envoyer un mail, au revendeur, composé de :

- Une copie de la commande
- Une explication de la dégradation
- Une photo de la dégradation (Photos du colis)
- Photo du bordereau de livraison
- Une explication sur le retour souhaité

REVENDEUR / DISTRIBUTEUR

ÉTAPE 1 : Informer par téléphone CSID **09 65 16 20 21**

ÉTAPE 2 : Envoyer un mail à **contact@csid-design.com** composé de :

- Une copie de la commande
- Une explication de la dégradation
- Une photo de la dégradation (Photos du colis)
- Photo du bordereau de livraison
- Une explication sur le retour souhaité

Nous invitons chacun de nos clients à **OUVRIR LE COLIS EN PRÉSENCE IMPÉRATIVE DU LIVREUR avant de signer le bon de livraison. Si aucune réserve n'est mentionnée lors de la livraison, la marchandise est déclarée comme acceptée par le client et AUCUN RECOURS ne pourra avoir lieu par la suite.**

LIVRAISON - SITUATION 2



by CSID
CREATIVE SOLUTIONS
FOR INDUSTRIAL DESIGN

VOUS ARRIVEZ À OUVRIR LE COLIS EN PRÉSENCE DU LIVREUR

Que dois-je faire : Ouvrez votre colis en présence du livreur

Si le produit est correct : ACCEPTER LE COLIS | Si le produit est endommagé : REFUSEZ LE COLIS

Je REFUSE LE COLIS :

- Prenez des photos du colis et du ou des produits endommagé(s)
- Notez sur le bordereau de livraison les motifs du ou des colis. Détaillez la ou les dégradations faite(s) sur le ou les produit(s)
Exemples : présence de rayures, de parties choquées voire déformées ...
- Prenez une photo du bordereau de livraison

Contactez par téléphone et mail, maximum dans les 36 h suivant la date de réception du colis, passé ce délai aucune procédure de SAV ne pourra être initiée.

ENTREPRISE / PRESCRIPTEUR

ÉTAPE 1 : Informer par téléphone votre Revendeur pour qu'il remonte votre signalement.

ÉTAPE 2 : Envoyer un mail, au revendeur, composé de :

- Une copie de la commande
- Une explication de la dégradation ou de la non-conformité
- Une photo de la dégradation ou de la non-conformité (Photos du colis et de la marchandise abîmée)
- Photo du bordereau de livraison
- Une explication sur le retour souhaité

REVENDEUR / DISTRIBUTEUR

ÉTAPE 1 : Informer par téléphone CSID **09 65 16 20 21**

ÉTAPE 2 : Envoyer un mail à **contact@csid-design.com** composé de :

- Une copie de la commande
- Une explication de la dégradation ou de la non-conformité
- Une photo de la dégradation ou de la non-conformité (Photos du colis et de la marchandise abîmée)
- Photo du bordereau de livraison
- Une explication sur le retour souhaité

Nous invitons chacun de nos clients à **OUVRIR LE COLIS EN PRÉSENCE IMPÉRATIVE DU LIVREUR avant de signer le bon de livraison. Si aucune réserve n'est mentionnée lors de la livraison, la marchandise est déclarée comme acceptée par le client et AUCUN RECOURS ne pourra avoir lieu par la suite.**

LIVRAISON - SITUATION 3



by CSID
CREATIVE SOLUTIONS
FOR INDUSTRIAL DESIGN

VOUS N'ARRIVEZ PAS À OUVRIR LE COLIS EN PRÉSENCE DU LIVREUR

Le livreur pressé est parti et ne me laisse pas le temps d'ouvrir le colis en sa présence : **Inscrire obligatoirement sur le bordereau du livreur « Colis accepté sous réserve de déballage, le livreur ne m'a pas laissé le temps de contrôler l'état de la marchandise. »**

J'ouvre le ou les colis et je constate que la marchandise est endommagée :

Les conditions qui justifient une marchandise endommagée sont :

1 Dégradation du produit liée à la livraison : présence de rayures, de parties choquées voire déformées.

Sans inscription de réserve sur le bordereau du livreur, aucune procédure de dégradation du produit liée à la livraison, ne pourra être initiée.

2 Non-conformité du produit liée à la production : rayures, visserie manquante, accessoire décollé, erreur de coloris.

MARCHE À SUIVRE :

Contactez par téléphone et mail, maximum dans les 36 h suivant la date de réception du colis, passé ce délai aucune procédure de SAV ne pourra être initiée.

ENTREPRISE / PRESCRIPTEUR

ÉTAPE 1 : Informer par téléphone votre Revendeur

ÉTAPE 2 : Envoyer un mail, au revendeur, composé de :

- Une copie de la commande
- Une explication de la dégradation ou de la non-conformité
- Une photo de la dégradation ou de la non-conformité (Photos du colis et de la marchandise abîmée)
- Photo du bordereau de livraison
- Une explication sur le retour souhaité

REVENDEUR / DISTRIBUTEUR

ÉTAPE 1 : Informer par téléphone CSID **09 65 16 20 21**

ÉTAPE 2 : Envoyer un mail à **contact@csid-design.com**

- Une copie de la commande
- Une explication de la dégradation ou de la non-conformité
- Une photo de la dégradation ou de la non-conformité (Photos du colis et de la marchandise abîmée)
- Photo du bordereau de livraison
- Une explication sur le retour souhaité

Nous invitons chacun de nos clients à **OUVRIR LE COLIS EN PRÉSENCE IMPÉRATIVE DU LIVREUR avant de signer le bon de livraison. Si aucune réserve n'est mentionnée lors de la livraison, la marchandise est déclarée comme acceptée par le client et AUCUN RECOURS ne pourra avoir lieu par la suite.**