

RÉCEPTION DE VOTRE COMMANDE

Procédure à suivre à la livraison

À la réception de votre palette, quelques vérifications simples vous protègent en cas de dommage ou de manquant. Merci de suivre cette procédure avant de signer le bon de livraison.

1. Inspectez la marchandise avant de signer

Examinez attentivement la palette et les colis à la recherche de tout dommage visible : emballage abîmé, écrasé, ouvert ou re-scotché, tout colis ou palette est assuré par un adhésif blanc avec l'inscription « H.L. GROUP GARANTIE » Cette vérification doit impérativement être réalisée en présence du chauffeur, avant la signature du bon de livraison.

IL EST IMPÉRATIF DE VÉRIFIER LA MARCHANDISE AVANT DE SIGNER LE BON DE LIVRAISON.

Une fois le bon de livraison signé sans réserve, aucun recours n'est possible auprès du transporteur.

2. Notez des réserves précises et détaillées

En cas d'anomalie, inscrivez des réserves claires, précises et complètes directement sur le bon de livraison (les mentions générales ou vagues sont sans valeur). Indiquez :

- la quantité, la référence et le nom de la ou des pièce(s) concernée(s) ;
- la nature précise du dommage ou du manquant constaté.

Exemples : « Colis n° X abîmé et écrasé, références XXX cassées, côté enfoncé » — ou — « Colis n° X ouvert, références XXX manquantes ».

La mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique : elle n'est pas recevable.

3. Si le chauffeur s'oppose au contrôle

Si le chauffeur refuse de vous laisser contrôler les colis, inscrivez sur le bon de livraison la mention exacte : « **Vérification impossible, opposition du chauffeur** ».

4. Confirmez vos réserves par écrit sous 2 jours

Pour préserver vos droits, vos réserves doivent être confirmées au transporteur par lettre recommandée avec accusé de réception dans les deux (2) jours suivant la réception (hors jours fériés), conformément à l'article L133-3 du Code de commerce. Merci de nous en transmettre une copie.

5. En cas de dommages importants

Si la palette présente des dommages significatifs, vous êtes en droit de refuser la livraison en indiquant les articles endommagés sur le bon de livraison. En cas de légers dommages, nous vous encourageons à accepter la livraison tout en émettant vos réserves : contactez-nous et nous trouverons ensemble une solution satisfaisante.

6. Photographiez tout

Prenez des photos détaillées des articles endommagés, de l'emballage, ainsi que du récépissé et du bon de livraison annoté. Transmettez-les nous le plus rapidement possible : elles faciliteront le traitement de votre réclamation.

Besoin d'aide ?

Pour toute question ou tout problème concernant votre commande, n'hésitez pas à nous contacter :
Tel : 09 50 93 46 70 – hlgroup2@aol.com Nous trouverons ensemble une solution adaptée.

Merci de votre coopération : ces quelques gestes garantissent le bon déroulement de la livraison.