



## **RAPPEL PROCEDURES A LA LIVRAISON**

**à communiquer à l'ensemble de vos clients destinataires pour défendre vos droits**

**ATTENTION !!! A la réception de la marchandise, il vous appartient de :**

- Bien contrôler l'état de vos produits commandés.
- En cas de doute, ouvrir vos colis devant le chauffeur-livreur pour vérifier son contenu et son état (même sous un emballage intact, il peut y avoir des dommages).  
Si le chauffeur refuse ce contrôle, le préciser sur le bordereau de transport avant de le signer.

### **Si vous constatez UNE AVARIE SUR LES PRODUITS LIVRÉS**

Vous pouvez, soit :

1) REFUSER LA MARCHANDISE si vous constatez que cette dernière est inexploitable ou invendable. **MERCI DE NOTIFIER SUR LE BORDEREAU «REFUSÉ POUR AVARIE»** (et détailler clairement vos remarques).

2) INDIQUER TOUTES AVARIES CONSTATÉES sur le récépissé de transport de façon claire et précise. (exemples : Quantité de produit(s) cassé(s), de produit(s) percé(s) ou déchiré(s), de produit(s) manquant(s)...). La notion «SOUS RÉSERVE DE DEBALLAGE» restant complètement inefficace car n'ayant aucune valeur juridique.

• Attention, selon l'article L133 du code de commerce, AUCUN REMBOURSEMENT ou REMPLACEMENT de marchandises reçues NON CONFORMES ne pourra avoir lieu sans réserves précises et détaillées sur le bordereau de livraison (CMR).

• **Dans un délai de 48H, vous (le destinataire) devez confirmer ces réserves par LETTRE RECOMMANDÉE avec ACCUSÉ DE RÉCEPTION au transporteur LIVREUR**, et vous adresserez une copie de ce courrier à l'expéditeur afin qu'un dossier «litige» soit ouvert.

• **ATTENTION** : Si l'une de ces conditions n'est pas remplie, votre litige ne sera pas pris en charge, ni par le transporteur, ni par le client expéditeur ; **vous n'aurez plus aucun recours.**

Dans le cas d'un litige recevable, après toutes ces formalités respectées, la marchandise « litigieuse » (avariée, détériorée...) devra être tenue à la disposition des assureurs et/ou experts mandatés par le voiturier livreur et pour récupération ou destruction, une fois le litige soldé.

**IMPORTANT** → **Toujours en présence du chauffeur-livreur** en cas de réserves émises et prises de photos pouvant aider à l'instruction des dossiers.

### **FOX TEN LOGISTIQUE SAS**

**Rcs Mont de Marsan 812 177 210 – Code Ape 5229B**

**TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR 88 812 177 210 00018**

**Siège social : 400 Place de la Mairie, 40460 SANGUINET**

**Agence Paris : 2 Voie la Cardon, Parc Gutenberg, 91120 PALAISEAU**

**comptabilite@foxtenlogistique.com**