

# LITIGE MARCHANDISES DÉTÉRIORÉES OU MANQUANTES

Chers clients,

Malgré le soin que nous prenons à fournir une prestation de qualité, les impondérables liés au transport peuvent vous amener à formaliser des réserves.

## 1 - Comment indiquer des réserves à la livraison ?

Ces réserves doivent être émises au moment de la livraison et pour être recevables, elles doivent être :

### Écrites :

Inscrites au moment de la livraison sur le bon du transporteur.

### Précises :

Elles doivent décrire de manière évidente le dommage subi par la marchandise, (et non exclusivement par l'emballage) avec la référence ou le nom des pièces concernées et si possible le nombre.

- Exemple 1 :  
Carton déchiré et abimé, manque 2 boîtes d'écrous DDA05, 5 colliers ACE80 pliés.
- Exemple 2 :  
4 Longueurs de rails refagotées avec scotch du transporteur reçues tordues.

Nous vous conseillons de **faire une photo** montrant les réserves décrites.

### Complètes :

Les éléments signalés par la suite ne sauraient être retenus.

## 2 - Quels éléments devez-vous nous transmettre ? :

- Copie du bon de transport avec vos réserves,
- Copie de notre bon de livraison,
- Vos photos.

## 3 - Ou nous envoyer vos éléments ? :

- Envoyez le tout par e-mail à : [relances@neofix-supportage.fr](mailto:relances@neofix-supportage.fr)
- Contactez-nous au : **03.20.66.28.29**
- QR CODE.



J'ENVOIE  
LE DOCUMENT  
LITIGE

### IMPORTANT :

« Ce n'est ni à vous, ni à nous, de prendre en charge une avarie liée au transport mais bien au transporteur. »  
Pour cela, veuillez à bien nous envoyer tous les éléments demandés.

Tout élément manquant pourrait retarder le traitement du dossier voir ne pas être pris en compte par le transporteur.

Nous restons à votre disposition pour toute question.