

Comment bien réceptionner une livraison ?

Le carrelage c'est lourd et fragile ! Lors de la livraison de votre commande moncarro.com, prenez le temps de vérifier l'état général de vos colis et palettes avec le transporteur, car seules les réclamations notées sur le bon de livraison seront prises en compte*. Pour vous aider à mieux contrôler vos marchandises, munissez-vous de votre bordereau de contrôle ci-dessous. Nos collaborateurs sont à votre écoute du devis à la pose !

Lors de la livraison

Il s'effectuera en hayon et transpalette. En présence du chauffeur, munissez-vous de votre Bon de commande et commencez à examiner les points de contrôle ci-dessous :

- ☐ Les références et formats : Vérifiez qu'elles soient conformes
- ☐ Le nombre de colis : La plupart du temps, elles sont exprimées en boîte sur votre bon de commande et les palettes sont étiquetées. Comptez les boîtes.
- ☐ L'état des colis : L'aspect extérieur de la palette peut vous donner des indications sur le traitement de la marchandise. Le plastique ou les traverses de la palette ne doivent pas être endommagés, les boîtes doivent être alignées et ne doivent pas dépasser.
- ☐ L'état de la marchandise à l'intérieur des colis : Votre palette peut être intacte extérieurement, mais contenir de la casse. Ouvrez la bâche et le côté des cartons afin de vérifier s'il n'y a pas de casse.

Si la livraison est conforme

sur le bon de transport : dater, signer et écrire en caractères lisibles le nom du signataire

Si la livraison n'est pas conforme

- Prendre des photos et faire une copie du bon de transport
- Sur le bon de transport : mentionner avec précision les manquants ou les dégâts constatés (nommer clairement le(s) produit(s) concerné(s) et indiquer la détérioration, le nombre de boîtes de carrelages cassées avec leurs références) en présence du transporteur
- Adresser un mail avec les photos et la copie du bon de transport à contact@moncarro.com
- Confirmer sous 48 h, par lettre recommandée au transporteur en joignant une copie du bon de transport

Attention

La mention « sous réserve de déballage » n'a aucune valeur juridique. Pour que les éventuels litiges de casse* (hors option sérénité) soient pris en compte.

Si le chauffeur ne souhaite pas attendre, il faut préciser sur le bon « le chauffeur n'a pas voulu attendre le déballage complet de la palette »