



Livraison et réception d'un colis, comment procéder ?

Nous invitons chacun de nos clients à ouvrir le colis en **présence impérative du livreur** avant de signer le bon de livraison. Cette étape préalable est de la responsabilité du client.

En cas de refus du livreur de rester le temps de la vérification du contenu, n'hésitez pas à le mentionner sur le bon de livraison.



Le colis est abîmé à l'extérieur mais son contenu est intact ...

Votre colis a subi une détérioration pendant le transport ? Même si le contenu est en bon état, veuillez à mentionner cet incident sur le bon de livraison.

↳ Mon action :

- Je prends en **photo** le colis abîmé,
- Je note sur le **bon de livraison** que le colis a été ouvert ou déchiré ou que vous l'avez réceptionné en mauvais état.



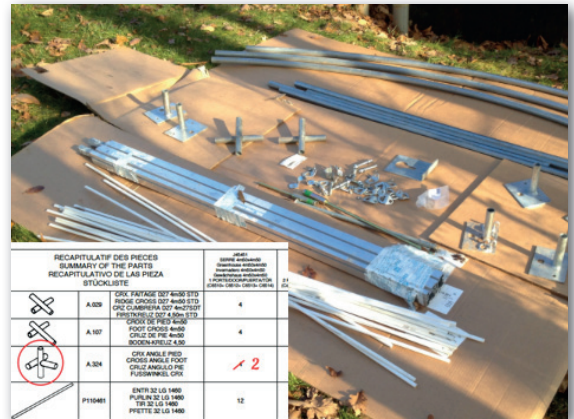
Un colis ou une pièce manquent à l'appel ...

Etant donné que les produits sont livrés en pièces détachées, il se peut parfois qu'un colis soit perdu ou bien qu'une ou plusieurs pièces soient manquantes.

↳ Mon action :

- Je contacte rapidement France Abris pour signaler le problème :
 - Par téléphone au **09 72 16 47 82**
 - Par email à **contact@france-abris.com**
- Je note la **référence** de la pièce manquante

Notre service après-vente s'occupe de vous dans les plus brefs délais pour vous apporter une **solution**.



RECAPITULATIF DES PIÈCES SUMMARY OF THE PARTS RECAPITULATIVO DE LAS PIEZAS STÜCKLISTE		Quantité
	A.029	4
	A.107	4
	A.324	2
	P110481	12



Une pièce est abîmée ...

En ouvrant les différents colis composant votre abri, vous vous apercevez qu'une pièce est endommagée ?

↳ Mon action :

- J'émet des **réserves sur le bon de livraison** en détaillant le défaut ou la dégradation,
- J'envoie un **email à France Abris** comprenant :
 - Une ou plusieurs photos de la pièce défectueuse,
 - La référence de la pièce endommagée.

Le SAV étudie alors votre dossier et vous renvoie la pièce à ses frais si vous respectez bien la procédure.





Le colis et son contenu sont détériorés ...

Dans le cas où votre colis a subi une détérioration, et que votre abri lui aussi est abîmé, il est impératif de suivre les étapes suivantes ...

↳ Mon action :

- Je **contacte en urgence France Abris** par téléphone ou email,
- J'émet des **réserves sur le bon de livraison** en détaillant le défaut, la casse, la dégradation ou le produit manquant,
- Je prends en **photo** le colis ou la pièce défectueuse sous différents angles,
- J'envoie les réserves émises par courrier recommandé avec accusé de réception au **TRANSPORTEUR** dans les 3 jours ouvrés suivant la livraison.
- En cas extrême, je peux **refuser le colis** si trop de pièces sont abîmées.



Les mentions « **Sous réserve de déballage** », « **Colis cassé** » ou « **Colis endommagé** » n'ont **aucune valeur légale**.

Détaillez plutôt l'état des pièces abîmées et l'endroit du problème (Ex : colis ouvert, pièce de toiture tordue, etc)



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.

LES ENGAGEMENTS FRANCE ABRIS :



LIVRAISON
GRATUITE
À DOMICILE



UN SAV
PERFORMANT !



DES PRODUITS
SÉLECTIONNÉS
AVEC **SOIN**