Règles de gestion des réclamations

1. Introduction

Les règles de gestion des réclamations ci-dessous sont destinées à régir le traitement des différences entre vos commandes et nos livraisons. Nous nous efforçons d'éviter toute erreur et tout retard, mais nous souhaitons rectifier toute différend rapidement, de manière compréhensible et ce, à votre entière satisfaction. Par la même occasion, nous souhaitons profiter de vos suggestions pour apprendre et continuer ainsi à améliorer notre service.

2. Réception de l'envoi

Vérifier le nombre de colis et palettes livrés lors de la réception d'un de nos envois. De même, vérifier la présence éventuelle de tous vices visibles, tel que des dommages de l'emballage lors de l'envoi ou des palettes défectueuses. Les différences concernant le nombre de palettes ou de colis ainsi que toute différence visible éventuelle doivent être confirmées au chauffeur effectuant la livraison. Ce faisant, il faut indiquer clairement le nom de la personne chargée de la confirmation. Veiller également à indiquer correctement la date et l'heure, le cas échéant!
Le signalement de vices visibles ne pourra pas être accepté ultérieurement. L'accusé de réception est décisif à ce stade.

3. Refus de réception

Vous pouvez refuser la réception de la marchandise si notre partenaire chargé du transport souhaite vous livrer de la marchandise que vous n'avez pas commandée ou si un endommagement essentiel de la marchandise s'oppose à cette réception. Dans un tel cas, nous vous prions d'annoter le motif du refus de réception sur les documents relatifs à la livraison. C'est seulement ainsi que nous pourrons remédier à l'erreur dans les meilleurs délais.

4. Vices cachés
4.1. Colis et palettes mixtes

En cas de livraison de colis ou de palettes mixtes de notre part, nous acceptons les réclamations relatives à la quantité jusqu'à cinq jours ouvrés après la livraison. Après expiration de ces cinq jours ouvrés, nous acceptons uniquement les réclamations relatives à la qualité de la marchandise qui n'était pas reconnaissable de manière visible lors du déballage ou du conditionnement de l'envoi et ce, jusqu'à trois mois après la livraison.

4.2. Palettes entières

Si nous vous livrons des palettes ne contenant qu'un seul type d'article, nous acceptons les réclamations relatives à la qualité et à la quantité pour la marchandise se trouvant sur la palette et ce, jusqu'à trois mois après la livraison.

5. Retours

Vous pouvez bien entendu nous retourner la marchandise livrée par erreur ainsi que la marchandise comportant des vices de qualité. Pour cela, veuillez nous communiquer l'article et la quantité que vous souhaitez nous retourner et nous envoyer une liste correspondante par e-mail à: retouren@lavera.de. Nous la vérifierons dans un délai de cinq jours et conviendrons avec vous d'une date d'enlèvement. Vous recevrez un numéro de retour que vous êtes prié d'annoter sur les documents de retour ainsi que sur les palettes et colis.
Les retours ne comportant aucun numéro de retour ne sont ni acceptés et aucun avoir ne sera crédité. Tous les retours doivent être emballés de manière correcte et adaptée pour garantir un transport sûr.

6. Autres réclamations

Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de nos services ou de nos prestations, nous vous prions de nous en faire part même si vous n'attendez aucun avoir. Comme mentionné dans l'introduction, nous nous efforçons d'améliorer continuellement nos processus. Pour cela, nous sommes tributaires de votre précieuse contribution. Envoyez-nous volontiers vos questions à retouren@lavera.de!

Laverana GmbH & Co. KG
Am Weingarten 4
30974 Wennigsen
Allemagne
Téléphone : + 49 511-54549-701
Télécopieur : + 49 51039391-8070
E-mail : info@lavera.de
Site internet : www.lavera