



## Procédure à suivre impérativement quand vous recevrez votre commande.

Nous vous demandons de suivre attentivement ces recommandations concernant la réception de votre colis, et ce quelque soit le transporteur, et même La Poste, ou Colissimo etc...  
Celles-ci visent à traiter sans délai les réclamations éventuelles.

Ne vous laissez pas abuser par l'argument "je n'ai pas le temps", ou "je ne pourrais pas reprendre le colis si vous déballez" !  
Cet argument est non légal et tous les transporteurs sont tenus de s'exécuter pour le contrôle des marchandises à réception.

Avec un 😊 tout va beaucoup mieux !

**Nous attirons votre attention sur le fait que, si cette procédure n'est pas suivie, et que les pièces ne nous sont pas fournies (copie du courrier et photos éventuelles), votre réclamation ne pourra être prise en compte.**

1

Lors de la réception de votre colis, vous devez **impérativement OUVRIR le colis** pour constater l'absence de dégats, ou casse. **NE VOUS FIEZ pas** à l'état externe du colis qui ne veut rien dire sur l'état de la marchandise à l'intérieur. En effet certains articles peuvent être endommagés même avec des emballages extérieurs en bon état.

2

A - Vous constatez alors un **dégat ou casse** :

- 1- **REFUSEZ le colis**, et écrivez sur le bon du livreur "Refusé à la livraison"
- 2- Écrivez bien ensuite sur le bon de livraison du livreur le **DETAIL PRECIS** de votre constat et de la raison du refus !
- 3- La mention : "colis cassé", ou "colis endommagé", ou "sous réserve de déballage" n'est pas valable juridiquement et les livreurs le savent bien c'est pour cela qu'ils vous encouragent à libeller cette mention.
- 4- Faites une copie du bordereau de livraison du livreur, ou **notez bien l'adresse du transporteur** pour le courrier que vous devez lui faire.

B - Vous constatez un **manque** : Réceptionnez votre colis MAIS écrivez sur le bon du livreur le détail du manquant et confirmez lui par courrier R/AR dès le lendemain.

3

Dans les 48heures ouvrées, vous devez faire un **recommandé avec accusé de réception** au transporteur, pour confirmer le refus de livraison et le motif, ou le manque constaté. (d'où la nécessité de bien noter son adresse postale)

4

Faites nous le signalement de ce fait par votre compte sur notre site [www.loucaline.fr](http://www.loucaline.fr), allez dans **Mon compte** (connectez vous avec vos identifiants), puis allez dans "poster un message sur une commande". Envoyez nous la copie en lettre simple du courrier que vous avez envoyé au transporteur, ou joignez-là en pièce jointe dans votre compte. Si vous avez la copie du bon de réception anoté du transporteur, joignez là aussi en copie. Joignez y des photos que vous avez pris des dégats.

5

N'oubliez pas ! Ces conditions sont impératives pour traiter votre réclamation.

- Si vous acceptez malgré tout, un colis qui s'avère endommagé, vous devez faire dans les **48h ouvrés** de la réception (donc au maximum le lendemain) un **recommandé avec accusé de réception AU TRANSPORTEUR**, pour lui signaler les dégats constatés de façon détaillée, et lui demander la prise en charge par son assurance. La démarche sera lors beaucoup plus lourde dans la résolution de cet incident de route, qui reste de la responsabilité du transporteur. Merci également de nous signaler ces faits comme décrits au paragraphe 4 ci-dessus.

6

Veillez lire attentivement l'article 6 de nos conditions générales de vente disponibles à l'adresse :

<http://www.loucaline.fr/conditions.php>

Attention, ne répondez pas à nos emails, ou ne nous envoyez pas d'emails car ils ne seront jamais lus et détruits automatiquement par notre robot.

Vous avez à votre disposition, sur votre compte client sur le site, toutes les possibilités pour nous contacter.