

Règlement pour les réclamations - directives pour les clients

1. Les réclamations sont prises en compte de manière standard dans les 1 ou 2 jours ouvrables et au plus tard dans les 14 jours.
2. Le Commettant est tenu de contrôler les marchandises en termes de quantité, de qualité et de conformité d'exécution relativement à la commande immédiatement après sa réception.
3. Les réclamations doivent être soumises dans un délai de 5 jours ouvrables dans le formulaire prévu à cet effet. En cas de grosses commandes, ce délai peut être prolongé à la demande du Commettant, demande qui doit être confirmée par le Contractant. Après 5 jours, ou après la période convenue individuellement, les réclamations sur la commande ne seront plus prises en compte.
4. Pour que la réclamation soit acceptée, il est nécessaire de fournir des photographies et une description du défaut ou du dommage. Le Contractant peut demander le retour de la marchandise afin de vérifier la réclamation ou d'effectuer la réparation. Si la réclamation n'est pas fondée, les frais de livraison sont à la charge du client.
5. Si un colis endommagé est reçu, le Commettant est tenu d'établir un procès-verbal des dommages au moment de la réception du colis et de le faire signer par le transporteur. L'absence de procès-verbal prive de la possibilité de prendre en compte la réclamation.
6. L'absence ou le défaut de quelque partie que ce soit de la marchandise livrée n'autorise pas à faire une réclamation sur la totalité de la livraison.
7. Si la réclamation est acceptée, le Contractant peut baisser le prix ou livrer les produits exempts de défaut.
8. De légers écarts par rapport au modèle de couleur approuvé par le Commettant ne peuvent donner lieu à des réclamations. Toutes les réclamations relatives à la couleur seront examinées sur la base des modèles de couleurs acceptés par écrit par le Commettant ou par la personne autorisée par lui et acceptée par le Contractant pour impression.
9. En cas de réclamation, le Contractant est responsable jusqu'à hauteur du montant du contrat établi directement avec le Commettant. Aucune indemnité ne sera versée pour des profits perdus, des manques à gagner ou toutes autres formes de dommage indirect.
10. Le risque de perte ou d'endommagement accidentel des marchandises est transféré au Commettant lors de la remise des marchandises au transitaire ou au transporteur.
11. Dans le cas de livraison de marchandises au Commettant, le Contractant ne peut être tenu responsable du non-respect du délai de livraison du colis et de défauts, de dommages aux marchandises survenus pendant le transport, s'ils résultent de circonstances survenues du fait du transporteur.
12. Les écarts de dimension du produit inférieurs ou égaux à 1% ne peuvent faire l'objet d'une réclamation.

Réclamations concernant les colis - Directives pour les clients

Étant donné les possibilités de dommages causés à nos colis et de retards de livraison par les entreprises de messagerie coopérant avec nous, veuillez vous conformer aux instructions suivantes lors de la réception de votre envoi :

1. Tout dommage externe doit être signalé immédiatement à la réception du colis. Le colis doit être réceptionné et ouvert en présence du chauffeur-livreur et les informations suivantes doivent être vérifiées :
 - a. si le contenu n'est pas endommagé - tout va bien et aucune autre mesure n'est nécessaire.
 - b. si une partie du contenu est endommagée, écrivez le procès-verbal en y précisant les éléments endommagés de la commande (description, quantité) et prenez des photos.
 - c. si toutes les marchandises sont endommagées, rédigez le procès-verbal et prenez des photos.
2. Dans une situation où le dommage externe est si grave que vous refusez catégoriquement d'accepter le colis, veuillez vous assurer que le chauffeur-livreur du service de messagerie a inscrit de manière lisible dans le motif du refus "colis endommagé" et qu'il a pris une photo.
3. Dans le cas d'un colis, qui semble intègre de l'extérieur, et, seulement après l'avoir déballé, le contenu s'avère endommagé - cela ne ferme pas la possibilité de déposer une réclamation. Dans ce cas, veuillez appeler la société qui a livré le colis pour exposer le problème dans un délai de 5 jours ouvrables et, comme dans chacun des cas ci-dessus, veuillez prendre des photos.
4. Livraison en retard des colis - si vous avez une date de livraison confirmée et que le colis n'est pas arrivé à l'heure - veuillez nous le signaler.
5. Dans le cas d'une livraison du colis avec un retard dû au transporteur, la réclamation pour livraison à une adresse différente de l'adresse d'origine ne sera pas prise en considération.

Veuillez prendre très au sérieux chacune des situations ci-dessus - le non-respect de ces directives nous prive de la possibilité de clarifier la situation avec l'entreprise de messagerie ou de transport et entraînera par conséquent le rejet automatique de la réclamation.