

# PROCEDURE SAV

## Incident de livraisons avec l'un de nos transporteurs

Lors de la livraison, vous devez impérativement vérifier et valider l'état de votre colis  
AVANT signer l'émargé de livraison du livreur.

✓ Un retard sur ma livraison

✓ Un colis endommagé

Veillez l'ouvrir et vérifier l'état  
des marchandises contenues  
à l'intérieur.

✓ Si le colis n'est pas  
endommagé mais que vous  
constatez par la suite de la  
casse marchandises :

Veillez-vous référer à la  
procédure CASSE.

Les marchandises sont totalement  
ou partiellement endommagées

- ✓ Emettez immédiatement des réserves qualifiées auprès du livreur.
- ⓘ Pour être prises en compte «les réserves doivent être écrites, significatives et complètes».
- ✗ Ainsi les réserves du type : «sous réserve de déballage, film ouvert, carton ouvert ou abimé» sont inopérantes.
- ✓ Veillez à bien détailler au maximum votre réserve en indiquant l'aspect visuel du colis mais surtout en précisant la ou les référence(s) manquante(s)/ endommagée(s), le nombre de cartons reçus,...
- ✓ Prenez des photos du colis et des marchandises.

Les marchandises sont intactes



Munissez-vous de votre n°colis:  
un mail d'avisage vous sera envoyé par notre transporteur.  
(Vérifier dans vos spams)

Vous pouvez suivre votre expédition  
directement sur:  
DPD : <https://trace.dpd.fr/trace>  
GEODIS : [https://espace-client.geodis.com/services/  
destinataires/#/](https://espace-client.geodis.com/services/destinataires/#/)

Contactez directement notre service SAV  
Tél: 04.37.64.27.49  
Mail: [sav@mieko.fr](mailto:sav@mieko.fr)

