

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

