

## ÉTAPES DE CONTRÔLE DE LIVRAISON

1



### VÉRIFICATION À LA RÉCEPTION DE VOTRE COLIS

Lors de la réception, veiller à bien contrôler le nombre de colis par rapport au nombre annoncé sur le bon de transport/livraison.

Si un ou plusieurs colis sont manquants, merci de l'inscrire sur le bon et de nous contacter afin de lancer des recherches.

2



### CONTRÔLE DE L'ÉTAT DE VOTRE COLIS

Contrôler soigneusement les états extérieurs du/des colis en présence du livreur avant de signer le bon de livraison.

En cas de dégâts visibles, déballer pour contrôler l'état du/des produit(s).  
Exemples : carton enfoncé, - emballage abîmé, cassé, souillé, etc.

3



### EN CAS DE PRODUIT DÉTERIORÉ

Refuser systématiquement le/les produits dégradé(s) et noter précisément sur le bon de livraison du transporteur - «colis refusé(s); (préciser le nombre si refus partiel), - produit abîmé, cassé, souillé, matelas éventré, housse endommagée, etc.»

A noter\*, une description claire et explicite des dommages constatés est impérative pour que la réclamation soit valable et le recours possible.

\* Des annotations type «CARTON ABÎMÉ» ou « SOUS RESERVE DE DEBALLAGE » sont irrecevables. Le livreur a pour obligation d'accepter le refus partiel.

Le client prend la **responsabilité** d'effectuer un contrôle des colis à sa **réception**, auprès du transporteur. Même en cas d'empressement du transporteur, ces démarches sont essentielles pour que le litige soit recevable par les sociétés de transport.

En cas d'absence de contrôle ou d'acceptation de colis détériorés, **GYMNOVA** ne pourra prendre en compte votre réclamation ou toute demande d'échange.

Contactez notre service clients ou le commercial de votre secteur afin de nous informer de votre réclamation et déclencher le litige transport **sous 24 heures**.

Nous vous invitons, en cas d'acceptation d'une livraison dont les emballages sont détériorés mais pas les produits, à prendre des photos et à nous les adresser.

**Contact : [info@gymnova.com](mailto:info@gymnova.com)**

Notre service clients est à votre disposition du lundi au vendredi de 8H30 à 18H00 au 04 91 87 51 20