

## Que faire dans les différents cas de figure ci-dessous ?

### **Litige à la réception de commande**

Au départ de la société MARKAL, les palettes sont systématiquement filmées et entourées d'une bande de garantie MARKAL.

Si vous constatez une anomalie à réception de votre commande vous devez, avant de signer la lettre de voiture :

**Noter** en présence du chauffeur une réserve sur la lettre de voiture décrivant précisément le problème constaté (bande de garantie arrachée, produits cassés, palette dépotée... quantité concernée, nom produit).

**Dater et signer** le récépissé.

**Prendre une photo** de l'avarie.

**Envoyer**, à notre Service Après Vente, une copie du récépissé et la photo dans les 24h.

Attention, si pour une raison ou une autre le chauffeur ne veut pas vous laisser procéder au contrôle de la marchandise, s'oppose aux réserves que vous souhaitez indiquer ou vous menace de partir, ne signez pas la lettre de voiture et prenez ensuite contact avec notre Service Client Après-Vente. Votre signature engage votre responsabilité dans le traitement du litige a posteriori de la livraison.

### **Refus de réception**

Attention, les délais et heures de livraison mentionnés lors des commandes ne sont pas contractuels. Par conséquent, vous ne pouvez pas refuser une livraison au motif d'un retard par rapport à la demande formulée lors de la commande. Une avarie de transport partielle ne peut pas non plus faire l'objet d'un refus de réception. Dans ces cas de figure, le refus sera considéré comme abusif et fera l'objet d'une facturation pour les frais inhérents à ce refus (frais de re-livraison ou de réacheminement de la marchandise vers l'expéditeur...).

Si vous refusez votre livraison :

**Indiquer** le motif sur le bordereau.

**Dater et signer** la lettre de voiture.

**Prendre une photo** de l'avarie.

**Envoyer** à notre Service Après Vente une copie du récépissé et de la photo dans les 24h.

### **Retour produit**

Tout retour et toute reprise de marchandise doit préalablement être validée par MARKAL.

En cas de reprise, MARKAL vous fera parvenir un " ordre de reprise ".

Les avoirs correspondants seront établis une fois la marchandise réceptionnée et sous réserve qu'elle soit en bon état et vendable. Par exemple : ne pas écrire sur les colis et sur les produits.

### **Avoirs**

Les avoirs sont établis par le Service Après Vente sous réserve de validation de la réclamation.

Dans le cas d'un refus de votre réclamation, une information écrite et motivée vous est adressée.

Toute notre équipe se tient à votre disposition pour répondre à vos demandes.

### **Consignes aux clients livrés par transporteur affrété par MARKAL**

Nous vous invitons à trouver ci-dessous la procédure à suivre dans le cas d'une commande livrée par nos soins. À chaque livraison, une lettre de voiture doit vous être remise par le chauffeur. Elle doit comporter les informations ci-dessous :

**Nom de l'expéditeur.**

**Nom du destinataire.**

**Nombre de palette(s) à livrer.**

**Poids total de l'envoi.**

**Nombre de palette(s) Europe restituée(s)**

(une palette Europe est une palette consignée que vous devez restituer au transporteur le jour de la livraison. Dans le cas contraire, elle vous sera facturée par MARKAL).



**TOUTES LES PHOTOS DOIVENT ÊTRE PRISES  
« EN SITUATION », DANS LA PALETTE,  
DÈS RÉCEPTION AFIN D'IDENTIFIER  
LES RESPONSABILITÉS**

		<b>À envoyer au Service Après Vente</b> E-mail : sav@markal.fr / Tél. : 04 75 58 90 36 / Fax : 04 75 58 81 85	
890			
Pour être traitée, toute demande d'avoir doit obligatoirement mentionner toutes les informations ci-dessous.			
<b>Date réclamation</b>	/ /		Motif du litige (cocher la case correspondante)
<b>Code client MARKAL (voir BL)</b>			Avarie de transport (1) - constat à réception, sur lettre de voiture.
<b>Nom du client (enseigne)</b>			Emballage percé (2), mal soudé, couture... - constat à réception, sur lettre de voiture.
<b>Nom de la personne ayant constaté l'anomalie</b>			Erreur quantité (3) - constat à réception sur lettre de voiture.
<b>Code article MARKAL (voir BL)</b>			Erreur produit (3) - constat sous 72 h maximum après livraison.
<b>Désignation produit</b>			Erreur commande client - constat sous 72 h maximum après livraison.
<b>N° BL ou facture</b>			Erreur de prix de vente/remise/coût transport...
<b>N° de lot</b>			D.D.M courte - 2 mois de D.D.M garantie à expédition sur marque MARKAL et 1 mois sur gammes distribuées.
<b>D.D.M.</b>			Présence d'insecte (2) - constat sous 10 jours maximum après expédition
<b>Quantité commandée</b>			Problème d'étiquetage - constat sous 72 h maximum après livraison.
<b>Quantité facturée (voir BL)</b>			Autres défauts produits (à préciser ci-dessous) - constat sous 72 h maximum après livraison.
<b>Quantité reçue</b>			Commentaires :
<b>Quantité non conforme</b>			

**Un accusé de réception de votre réclamation vous sera automatiquement adressé pour vous informer de la suite qui y sera donnée : complément d'information, enlèvement transporteur, destruction, reprise marchandise par le commercial, avoir, refacturation, refus...**

(1) : En cas d'avarie de transport constatée à réception, indiquez impérativement sur la lettre de voiture le détail du litige, les produits et les quantités concernées. Dater et signer la lettre de voiture. Accompagner votre réclamation d'une copie de la lettre de voiture et d'une photo de l'avarie en situation dans la palette à réception.

(2) : Ne pas procéder à la destruction d'un produit sans accord préalable du SAV. Joindre systématiquement une photo en situation dans la palette avec le N ° de lot lisible afin de nous permettre de déterminer les responsabilités. Dans le cas contraire, la réclamation sera refusée.

(3) : En cas d'erreur de saisie sur produit ou quantité, la demande d'avoir ne sera validée que si la désignation, le code article MARKAL ou la quantité figurait bien de manière lisible sur le bon de commande. En cas de retour, les avoirs seront établis à réception sous réserve que la marchandise arrive en bon état.

**Attention : Toute réclamation n'est pas suspensive du paiement de la facture à l'échéance fixée.**

## LES LITIGES

### **Demande d'avoir**

Les demandes d'avoir doivent être adressées au Service Après Vente par e-mail à l'adresse [sav@markal.fr](mailto:sav@markal.fr). Nous vous invitons à utiliser la fiche de réclamation MARKAL sur laquelle vous devez renseigner toutes les informations demandées. (Modèle page suivante ou renvoi par mail ou fax à la demande).

Vous pouvez le cas échéant utiliser vos documents, à condition qu'ils reprennent tous les éléments figurant dans notre fiche de réclamation.

### **Les motifs de la demande d'avoir doivent être clairement identifiés.**

- **Avarie de transport** : le constat de l'avarie doit être fait à réception de la marchandise et être formalisé par écrit sur la lettre de voiture du transporteur. Une photo, en situation, est nécessaire afin de déterminer les responsabilités. Sans ces réserves votre réclamation ne pourra pas être prise en compte.

- **Emballage** (percé, mal soudé, couture etc..) : le constat doit être fait à réception sur la lettre de voiture. Joindre systématiquement une photo de l'emballage concerné.

#### **- Erreur quantité, erreur produit :**

À réception sur la lettre de voiture.

Le constat doit être fait sous 72h maximum après livraison. La demande d'avoir ne sera validée que si le code article MARKAL et la quantité figurent bien de manière lisible sur le bon de commande.

- **Erreur de prix de vente, de remise ou de coût de transport** : nous vous invitons à noter sur vos commandes toutes les remises ponctuelles validées avec notre service commercial et à bien respecter les dates des promotions.

**Afin de nous permettre un traitement efficace et rapide de vos réclamations, nous vous invitons à respecter les consignes ci-dessous.**

- **D.D.M courte** : nous garantissons une D.D.M. de 2 mois minimum à expédition sur les produits MARKAL et 1 mois sur les produits des gammes distribuées.

- **Présence d'insectes** : MARKAL ne peut être en aucun cas tenu pour responsable du développement d'insectes survenant au-delà de 10 jours après expédition.

Une photo avec le numéro de lot lisible vous sera systématiquement demandée. Nos produits sont stockés dans des entrepôts réfrigérés à moins de 15 °C pour limiter le développement d'insectes. Nous vous demandons de conserver les produits **au frais, au sec et à l'abri de la lumière.** (<15°C)

- **Problème d'étiquetage** : le constat doit être fait sous 72h maximum après livraison.

**Nous vous invitons par conséquent à faire le maximum de vérification à réception de vos commandes afin de ne pas dépasser les délais de constats indiqués ci-dessus et nous permettre de vous satisfaire au mieux.**