

Effectif au 01/01/22
MAJ 14/06/23

Réception marchandises par transport terrestre

A faire après déchargement par le transporteur ou avant si déchargement par vous-même

1- Vérification des palettes ou colis

A réception de la marchandise :

- **Vérifier l'aspect extérieur des palettes ou colis** (film plastique troué, palette endommagée, menuiserie en travers) : vous devez faire une vérification approfondie.
- Vérifier le nombre de colis ou palettes avec la liste de colisage indiquée sur le bon de transport.
- **Ouvrir les colis ou dé-palettiser pour contrôler l'état de la marchandise** (conformité, qualité et quantité des produits). Il est impératif d'effectuer cette démarche complètement, **en vérifiant chaque produit**.

Si le chauffeur ne veut pas attendre la vérification : refuser de signer le bon de transport l'obligeant ainsi à attendre la vérification

2- Prises de réserves

Le transporteur est responsable de l'avarie subie par la marchandise entre le moment de la prise en charge et celui de la livraison.

En cas de dommages apparents : Si les colis ou palettes sont endommagés ou si leur état extérieur laisse supposer que les marchandises aient pu subir des dommages il faut **impérativement émettre des réserves PRÉCISES** sur la lettre de transport. Une réserve correctement construite comporte :

- o Date, heure et signature du destinataire.
- o Un descriptif détaillé de la dégradation, avec prise de photos à joindre par mail (cf fin de document).
- o Des réserves d'ordre général ou mentions telles que "**sous réserves de déballage**" **n'ont aucune valeur juridique**.

- En cas de dommages non apparents** : Si les dommages sont découverts à l'ouverture des colis => responsabilité personnelle du réceptionnaire en l'absence de vérification.
- En cas de colis déposé sauvagement** : Faire une déclaration de non réception auprès du fournisseur qui se retournera contre le transporteur.
- Colis manquants** : Si le nombre de colis ou palette ne correspond pas à celui du bon de transport => l'inscrire précisément sur le bon de transport.

Si les réserves ne sont pas émises sur la lettre de voiture, vous vous exposez à un non remboursement/remplacement de la marchandise endommagée.

3- Prévenir le service ADV

Dans tous les cas, il faut prévenir immédiatement le service ADV Univ'R ou votre commercial Univ'R, en ajoutant le bon de livraison, des photos justificatives et le bon de transport émarginé avec les réserves.