

QUE FAIRE EN CAS DE RÉCLAMATION ?

FORMULAIRE À RENVOYER PAR E-MAIL OU COURRIER RECOMMANDÉ À:

info@otiva.be

Otiva Van Wetter Entreprise SRL - Weiveldlaan 39, 1930 Zaventem, Belgique

RÉFÉRENCES:

Nom de votre Société ou personne privée:

Référence objet de la réclamation :

N° bon de livraison :

Date réception bon de livraison :

Date constatation réclamation :

DÉCOUVERTE À LA RÉCEPTION DES MARCHANDISES:

À signaler immédiatement sur le bon de réception du transporteur en sa présence: si rien n'est signalé lors de la livraison, cela signifie que la marchandise est acceptée en l'état. Aucune réclamation relative à des dommages subis lors du transport ne pourra plus être acceptée.

Dommage transport - Merci de joindre photos (voir ci-après) + copie du bon de réception. Pour être acceptées, toutes réclamations devront être accompagnées de photos prises avant et après déchargement

Colis manquant - Merci de nous faire parvenir la copie du bon de réception.

DÉCOUVERTE EN CONTRÔLANT LE CONTENU DE LA PALETTE:

Maximum sous 24 heures après la date de réception.

Erreur de référence. Réf..... livrée, au lieu de réf..... commandée
Merci de nous faire parvenir la photo.

Un article manque. Réf Qté commandée Qté reçue.....

Dommage découvert après ouverture de l'emballage de la palette: prendre et joindre les photos comme indiqué ci-après.

Autre:

PHOTOS AFIN QUE VOTRE RÉCLAMATION SOIT PRISE EN COMPTE !

(afin de réduire ou expliquer la cause de la réclamation)

photo(s) en détail du dommage

photo(s) de l'objet entier au moment de la découverte du dommage (chantier / entrepôt/ etc)

Merci d'indiquer le numéro de la référence photographiée lorsque vous nous communiquez les photos par mail.

Pour être acceptées, toutes réclamations devront être accompagnées de photos prises avant et après déballage (photo détaillée du produit endommagé ainsi qu'une vue plus large d'où est situé le produit).
Merci de joindre vos photos par e-mail ou courrier.

Pour en savoir plus: <https://otiva.be/fr/garanties-echanges>