

**CONTRÔLE MARCHANDISE :**

# **3 MINUTES**

## **QUI PEUVENT TOUT CHANGER**

Le respect de certaines règles élémentaires est indispensable pour contrôler la marchandise et résoudre les éventuels litiges.

Afin de vous aider dans cette étape essentielle et faciliter le travail de vos services, Torrapapel Malmenayde vous propose un outil pratique pour avoir le bon réflexe dans toutes les situations et suivre la procédure adaptée.



# 1. VOUS CONSTATEZ UNE AVARIE DE TRANSPORT À LA RÉCEPTION ?

## ■ Formulez des réserves !

**Ne signez pas la lettre de voiture (CMR) avant d'avoir vérifié le contenu de la palette ou du colis et l'état de la marchandise.** Les réserves doivent être :

- datées, signées, écrites. Exemples :
  - a) Etat de la marchandise, état de l'emballage (détérioré, sali, froissé, écorné, mouillé, éventré, etc.), nombre de paquets ou de bobines, ou lots détériorés...
  - b) Ecart quantitatif (poids ou quantité en positif ou en négatif).
  - c) Références en défaut à noter.
- Claires, détaillées et établies de façon contradictoire avec le chauffeur.
- Présentes sur le bon de livraison.

**■ Faites parvenir dans les 3 jours (non compris les jours fériés), à votre distributeur par lettre recommandée avec AR, l'original du bon de livraison contenant :**

- Les réserves
  - La signature du réceptionnaire et le cachet de l'entreprise
  - Le nom et la signature du chauffeur
- Et joindre si possible des photos constatant l'avarie



**Rappel : l'absence de réserves entraîne l'irrecevabilité de toute demande ultérieure pour dommage apparent.**

**NB. Dans tous les cas de figure, la lettre de voiture doit être signée avec vos initiales, tamponnée et datée, que vous fassiez des réserves ou non.**

## LES RÉSERVES A PROSCRIRE\* :

- Sous réserve de contrôle
- Dommage à vérifier
- Sous réserve de déballage
- Après vérification...

*\* Car non retenues en cas de recours juridique*



## Peut-on refuser la marchandise ?

Oui, si la marchandise n'est pas conforme au bon de commande, ou si l'emballage est abîmé à la réception du produit, nous vous conseillons de refuser le colis ou la palette en précisant sur le bon de commande : « produits abîmés » ou « livraison non-conforme ».

## 2. VOUS AVEZ UNE RÉCLAMATION TECHNIQUE ?

■ **Apportez tous les éléments probants et indispensables à la résolution du litige :**

- N° de commande, N° de BL, facture,
- Etiquette de palette cube, paquet, bobine,
- Feuilles ou bobines imprimées avec défaut ou cahiers
- Feuilles vierges se suivant (minimum 16) ou 10 m de papier si bobine,
- Quantité livrée,
- Quantité mise en cause,
- Quantité imprimée et/ou transformée,
- Quantité restante non imprimée,
- Si destruction de blanchets, mise à disposition des blanchets non lavés.

Autres éléments utiles : type de machine, séquence d'encre et série d'encre et fabricant.

### Ce que dit la Loi

Il incombe au destinataire qui réceptionne les marchandises, de vérifier que le contrat de transport a été correctement exécuté et, si tel n'est pas le cas, de prendre les mesures nécessaires afin de conserver le recours contre le transporteur.

Cela se traduit par la nécessité d'établir de façon certaine la nature et l'importance du dommage au moment de la livraison. Il est donc impératif d'indiquer des réserves sur tous les documents de transport, en particulier sur ceux devant rester entre les mains du transporteur.

Le transporteur ne peut, sous aucun prétexte, faire obstruction à l'exercice du droit de vérification.



**Rappel : l'absence de réserves entraîne l'irrecevabilité de toute demande ultérieure pour dommage apparent.**

En moyenne, il ne faut pas plus de 3 MINUTES pour effectuer un contrôle de marchandises à réception. En suivant ces règles, vous donnez les moyens à votre distributeur de régler rapidement et efficacement votre problème de livraison.

## CONTRÔLER EST UN DROIT, C'EST AUSSI UN DEVOIR !

Ensemble, gagnons en temps et en efficacité

**Torraspapel Malmenayde est votre partenaire incontournable pour la distribution de papiers et supports d'impression, avec une activité orientée vers les pôles Graphique et Non Graphique.**

TPM vous propose une large gamme de produits allant des commodités aux papiers de création, en passant par le carton, la bureautique, les supports innovants... et se diversifie également avec la vente de produits d'hygiène, d'emballage et de solutions d'impression grand format en communication visuelle.

**Rendez-vous sur [www.torraspapelmalmenayde.fr](http://www.torraspapelmalmenayde.fr) et <http://creativeeditiontpm.fr/>**

Torraspapel Malmenayde  
15, avenue Galilée  
92350 Le Plessis Robinson  
Tél. 0 810 86 27 87