

## Procédure de réception de marchandises

Dans un souci permanent de qualité et dans l'objectif de vous protéger des éventuels problèmes liés au transport, **nous nous permettons de vous rappeler les règles afférentes à la réception, et au transfert de responsabilité, du ou des produit(s) commandé(s).**

EasyLounge.com supporte les risques liés au transport jusqu'à la livraison, c'est à dire jusqu'à ce que le transporteur vous remette physiquement la marchandise.

**Vous êtes tenus de contrôler vos colis et vos matériels commandés, en présence du livreur et cela avant de signer le bon de transport.**

Plus précisément, les points à vérifier sont les suivants :

- le nombre de colis reçus
- le contenu du ou des colis : le bon nombre de produits ainsi que la conformité des références
- l'état général du ou des produits et pas uniquement de l'emballage

### EN PRESENCE D'UNE ANOMALIE APPARENTE :

Vous êtes alors tenu d'écrire sur le bon de transport des réserves précises et caractérisées, concernant l'état du ou des produit(s) reçu(s), et de refuser les marchandises.

Attention, les mentions "Sous réserve de déballage" ou "Emballage endommagé" ne constituent pas une RÉSERVE CARACTÉRISÉE et n'ont AUCUNE VALEUR.

**Dans le cas où un ou plusieurs produits sont endommagés**, vous devez :

- Indiquer que l'emballage est endommagé et préciser à quel endroit.
- Décrire les dommages sur le produit et préciser à quel endroit
- Refuser la marchandise et immédiatement informer notre service logistique par mail ([logistique@easylounge.com](mailto:logistique@easylounge.com))

**Dans le cas où un ou plusieurs produits sont manquants**, vous devez :

- Vérifier sur le bon de préparation Easylounge quel(s) produit(s) manque(nt)
- Indiquer clairement sur le bon de transport qu'un ou des produits sont manquants et préciser le(s)quel(s)

- Accepter la marchandise reçue et immédiatement informer notre service logistique par mail ([logistique@easylounge.com](mailto:logistique@easylounge.com))

**Dans le cas où le ou les produits présentés n'ont pas été commandés**, vous devez :

- Vérifier sur le bon de préparation Easylounge les références présentées par le livreur
- Préciser sur le bon de transport que le ou les produits n'ont pas été commandés
- Refuser la marchandise et immédiatement informer notre service logistique par mail ([logistique@easylounge.com](mailto:logistique@easylounge.com))

En présence d'une des situations ci-dessus, vous devez :

- Garder un exemplaire du bon de transport ;
- Sous un délai de 24 heures maximum, nous signifier le refus du ou des produit(s), en envoyant un email à [logistique@easylounge.com](mailto:logistique@easylounge.com) (en nous transmettant un scan ou une photo de votre bon de livraison) ou par téléphone au 04.97.21.32.15 (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h) ;

**MÊME SI LE LIVREUR SEMBLE PRESSÉ, TOUS LES COLIS REÇUS DOIVENT ÊTRE DÉBALLÉS, OUVERTS ET LE CONTENU DOIT ÊTRE VÉRIFIÉ EN SA PRÉSENCE.**

**Tout article accepté, sans réserve ou avec des réserves sans signification, sera considéré comme « reçu conforme » et annulera toute action contre le transporteur. Dans ce cas, EasyLounge ne pourra pas être tenu pour responsable et ne sera pas en mesure de prendre en charge une nouvelle expédition d'un produit de remplacement.**

**En cas de doute, ne laissez pas partir le livreur lors de la réception et appelez-nous immédiatement au numéro ci-dessous, nous vous assisterons :**

**04.97.21.32.15**

(choix n°2 puis choix n°2)

*du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h*