

# ATTENTION, TRÈS IMPORTANT POUR LES LIVRAISONS

## CE QU'IL FAUT FAIRE

Sauf indication contraire (demande de prestations de mise en place et de montage mentionnée sur le bon de commande), le livreur doit déposer les colis au rez-de-chaussée et à l'abri.

### ❶ LORS DE LA LIVRAISON

- Déballer les colis en présence du transporteur.
- Vérifier avec soin le nombre et l'état des articles livrés. En cas d'avarie ou de manquant constaté, noter sur le récépissé, pour chaque article, la nature et l'importance des dommages.
- Si le livreur refuse d'attendre, le noter sur le récépissé de livraison.
- Sur ce même récépissé, indiquer le nom et la fonction en toutes lettres de la personne qui réceptionne, la date, la signature et apposer le tampon de l'établissement.

### ❷ DANS UN DÉLAI DE 3 JOURS

- Confirmer les réserves dans un délai de 3 jours ouvrables à compter de la date de livraison par lettre recommandée adressée au transporteur (adresse sur le récépissé de livraison), en précisant bien la date de livraison, le n° du récépissé de livraison, le nombre de manquants, le détail des articles détériorés.

Pour les commandes UGAP, adresser à la Direction interrégionale IDF une copie du récépissé de livraison émarqué et de la lettre recommandée (fax Service Client interrégional : 01 64 73 23 28).

## CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- Stocker les colis plusieurs jours sans les vérifier lors de la livraison. Attention, la signature d'un récépissé de livraison sans réserve vaut « SERVICE FAIT ».
- Porter simplement sur le récépissé de livraison les mentions « SOUS RÉSERVE DE DÉBALLAGE », « SOUS RÉSERVE DE CASSE » qui n'ont aucune valeur juridique.
- Faire part du litige au transporteur par téléphone ou par télécopie. En effet, la lettre recommandée pour confirmer les réserves mentionnées sur le récépissé de livraison est obligatoire dans un délai de 72 heures.

**Si ces formalités ne sont pas respectées, le transporteur est dégagé de toute responsabilité et refusera tout règlement de litige.**

**Aucun recours n'est alors possible pour l'utilisateur pour obtenir un échange ou un dédommagement auprès du transporteur ou du fournisseur.**

**RAPPEL DE L'ARTICLE L.33.3 DU CODE DU COMMERCE :** « La réception des objets transportés éteint toute action contre le voiturier pour avarie ou perte partielle si dans les 3 jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de cette réception, le destinataire n'a pas notifié au voiturier, par acte extra judiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée ».

Direction interrégionale Ile-de-France  
Service Client interrégional

1 Boulevard Archimède - Champs sur Marne  
77444 Marne la Vallée cedex

UGAP