Vérifiez votre colis en présence du transporteur

L'équipe de Plantes et Jardins vous remercie de prendre quelques minutes pour vous assurer que le contenu de votre colis est conforme à votre bon de livraison. Les problèmes sont rares, mais un dysfonctionnement dans la préparation de la commande ou le transport reste possible. Ne signez rien avant d'avoir contrôlé la marchandise. Cette procédure est obligatoire pour la prise en charge de toute réclamation.

Colis sans anomalie apparente

Colis ouvert ou abîmé

Ouvrez le colis et vérifiez son contenu

Le contenu du colis est non conforme

Le contenu du colis est conforme

OK

Problème mineur:
Un des produits est abîmé,

Acceptez la marchandise
+
émettre des réserves précises et caractérisées sur le bordereau de livraison remis au transporteur

Problème majeur :
Casse majeure, référence non commandée, produit d'aspect hors d'usage…

Refusez la marchandise
+
émettre des réserves précises et caractérisées sur le bordereau de livraison remis au transporteur

Comment émettre des réserves ?

Les réserves doivent être complètes, motivées et aussi précises que possible.

Attention: la mention « sous réserve de déballage ou de contrôle » n'est pas reconnue comme une réserve précise.

+

Veuillez ensuite confirmer ces réserves par courrier recommandé, au plus tard dans les 3 jours, au Transporteur dont l'adresse figure sur le récépissé

+

Prévenez sans délai notre service client via notre formulaire de contact : http://www.plantes-et-jardins.com/contact
Ou par fax au 01.53.90.71.15