

## Contact

- ▶ Nom client : .....
- ▶ Code client : .....
- ▶ Code postal : .....
- ▶ Personne à contacter : .....

## Identification de la commande

- ▶ Numéro de commande Luxaflex : .....
- ▶ **OU** numéro de facture Luxaflex : .....
- ▶ Produit : .....

## Détail du SAV

Quantité	Largeur	Hauteur	Modification ou réparation demandée	Garantie	
				Sous	Hors

## Enlèvement

- ▶ Adresse si différent du standard : .....
- ▶ Date d'enlèvement demandé : .....

### CADRE RESERVE LUXAFLEX

- ▶ Référence dossier : .....
- ▶ Délai estimatif : .....
- ▶ Délai confirmé : .....

Ayez le bon réflexe ...

Il peut arriver que, malheureusement, certains colis vous parviennent **détériorés** et/ou avec un contenu **endommagé**.

Une livraison défectueuse engendre, de fait, une procédure dont vous déplorez souvent la lenteur qui a pour incidence d'handicaper fortement votre activité et de générer une insatisfaction du client final.

Afin d'amoindrir l'impact de ce type de situation, il convient de se préserver en ayant les bons réflexes. Sachez que les prestataires en matière de transport sont de plus en plus exigeants et nous n'échappons pas à leurs règles. Apporter des **preuves du litige est devenu aujourd'hui incontournable** et plus détaillées elles seront, plus elles étayeront votre dossier.

Dès réception de votre colis, nous vous encourageons donc à prendre **un maximum de clichés** attestant d'une éventuelle problématique dans votre livraison (ne perdez aucun angle de vue du colis ou du produit altéré, n'hésitez pas à prendre l'étiquette de transport non plus et tout ce qui vous semblera représentatif ...)

### **Refuser tout colis qui ne soit pas en parfait état !**

Avertissez-nous immédiatement de votre refus par téléphone ou mail.

Renseignez impérativement le bon de livraison sur les motifs de votre refus :

Le colis est fermé mais abimé :

Notez sur le bon de livraison : **colis écrasé**.

Sans cette mention, le transporteur ne tiendra pas compte de notre réclamation.

Indiquez également la nature des dégâts à l'intérieur du colis.

Le colis est arrivé ouvert :

Constatez l'état du ou des stores ainsi que la présence effective de tous les composants et accessoires. Faites **l'état de la situation** sur votre bon de livraison si besoin

Le colis est arrivé intact :

Le produit peut cependant être abîmé à l'intérieur du colis.

Au moindre doute, dès réception, ouvrez le colis et prenez des clichés.

En cas de **casse**, précisez-le.

Si vous avez accepté votre colis sans le contrôler et que celui-ci s'avère finalement litigieux, vous avez **5 jours pour en faire réclamation** au transporteur via une lettre recommandée avec accusé de réception. N'omettez pas d'en joindre une copie à Luxaflex France.

**Rappel** : Article 4 "Contrôle de la qualité des articles" de nos conditions générales

Merci votre compréhension.

Le Service S.A.V.