

TRANSPORT DE COLIS/PALETTES EN MESSAGERIE SCHENKER

PROCÉDURE DE GESTION DES LITIGES

- 1 En cas de réception d'une marchandise estimée abimée, des **réserves écrites** doivent être portées sur le récépissé de livraison en présence du chauffeur.
exemples : «marchandise abimée», «produit X abimé»...

- 2 En suivant, 2 cas de figure à adopter :

La marchandise est malgré tout acceptée par le client :

le client doit dans ce cas impérativement rédiger un état précis et détaillé du constat fait et l'envoyer par Lettre avec AR afin de déclencher l'ouverture d'un dossier litige.

DB SCHENKER
Service Litige
82 Avenue de Toulouse - BP 55115 BRUGUIÈRES
31151 FENOUILLET Cedex

La marchandise est refusée par le client :

le refus peut porter sur tout ou partie de la marchandise (palette entière ou colis). Dans ce cas, la marchandise est récupérée par le chauffeur et retournée sur le point expéditeur (Toulouse) pour un contrôle et un état précis des dégâts à transmettre au service litige Schenker.

Cette procédure ouvre automatiquement un dossier litige.

Il est vivement recommandé d'appliquer ce deuxième cas de figure.

Jean Paul MAZALEYRAT
Novembre 2020