

Plus de 99,5% de nos commandes sont livrées en bon état.

Si ce n'est pas le cas, votre dossier sera traité dans la journée par le service commercial et votre marchandise immédiatement réexpédiée.

VERIFIEZ L'EMBALLAGE AVANT LE DÉPART DU TRANSPORTEUR

⚠️ Actions à effectuer impérativement avant le départ du transporteur !

À réception de votre commande, 3 états possibles :

✔️ **Bon état apparent** | ⚠️ **Endommagé** | ❌ **Je refuse**

- ✔️ **Bon état apparent :**
Toujours écrire : « *Sous réserve de déballage* » sur le bon transporteur en cas de mauvaise surprise.
- ⚠️ **Endommagé :**
Veuillez suivre les étapes décrites ci-dessous « Mon emballage/mes produits sont endommagés ».
- ❌ **Je refuse :**
Vous refusez la commande en écrivant la raison sur le bon transporteur.

MON EMBALLAGE/MES PRODUITS SONT ENDOMMAGÉS

1. Faire une photo du : **CARTON + ÉTIQUETTE**

Prenez une photo du carton avec l'étiquette Chronopost bien visible.



2. Faire une photo des : **PRODUITS DANS LEUR EMBALLAGE**

Si possible prendre une photo d'ensemble avec les produits et leur emballage.



Envoyez les photos en ajoutant votre **NOM** et votre **N° de commande** :
Par téléphone : 07 49 90 33 96 ou par mail : contact@carross.eu

3. Ajoutez sur le bon transporteur :

- Le nom du/des produit(s) endommagé(s)
- Date et signature avec tampon

Si vous avez qualifié la réception « *sous réserve de déballage* » et que le transporteur n'est plus présent, contactez rapidement votre service commercial au 01 60 27 20 19.

Veuillez bien vouloir nous excuser pour ce contretemps indépendant de notre volonté.