



Réception de commande : Mode d'emploi

ACCESSIBILITÉ ● CONDITIONNEMENT ● RÉCLAMATION

Vous recevez bientôt votre commande de matériel ?

Lisez attentivement ce document.

Votre client reçoit le matériel directement chez lui ? Expliquez-lui la marche à suivre.



ACCESSIBILITÉ DU LIEU DE LIVRAISON 1/3

Le lieu de livraison doit être accessible en semi-remorque ou au minimum en camion 19T (*Dimensions approx. 12m x 2.6m x haut. 4m*)

LE DÉBALLAGE ET LA MANUTENTION DU MATÉRIEL VOUS INCOMBENT.
Si vous n'avez pas de moyen de déchargement, veuillez nous le signaler afin de prévoir un **camion avec hayon**.

Le chauffeur descend la palette au sol et peut la déplacer sur quelques mètres avec son transpalette.

Éléments bloquants au bon déroulement de la livraison (liste non exhaustive)

- **Accès camion** : Prévoir au minimum 50cm de chaque côté du camion pour franchir un portail par exemple.
- **Voie sans issue**, chemin, restrictions d'accès...
- **Utilisation du transpalette** du livreur (gravier, sable, barre de seuil, sol en pente ...)



Un doute sur la faisabilité ?

**Contactez votre Assistante
Commerciale (ADV).**



CONDITIONNEMENT 2/3

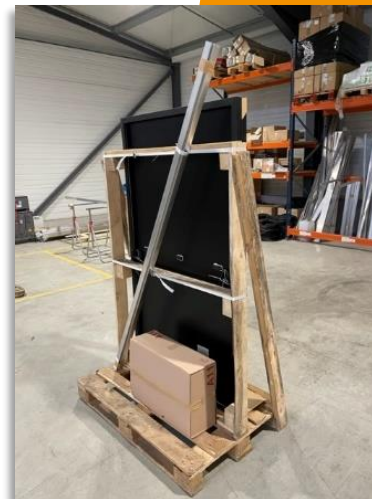
Les palettes sont filmées en noir et cerclées. Le plus grand soin est accordé à la préparation de votre matériel.

Le **bon de livraison EKLOR** avec la **liste du matériel** est apposé sur la palette, ainsi que **l'étiquette de prévention**

Déballage : attention aux coups de cutter !

A réception, vous constatez du film noir manquant ou l'absence de scotch Eklor ? Déballez-là devant le livreur.

Les unités de manutention (= **nombre de palettes ou de fagots de rails**) sont précisées sur la **lettre de transport** au moment du chargement dans notre entrepôt : pensez à contrôler que la **quantité reçue** corresponde à la quantité indiquée sur la lettre de transport du livreur !



Exemple de palette avec module photovoltaïque (non contractuel)

3

RÉCLAMATION 3/3

Adoptez les bons réflexes pour que votre réclamation soit recevable et rapidement traitée.

Cas n°1 / La palette arrive visiblement abimée

Refusez-là.

Mention à indiquer sur la lettre de transport : « Palette refusée »

Prenez des photos de la palette et de la lettre de transport, et envoyez-les par mail sous 24h à votre ADV.

Le transporteur nous retournera la palette pour expertise et nous vous renverrons une nouvelle palette dès que possible.

Cas n°2 / Vous déballez la palette en présence du chauffeur et constatez du matériel abimé

Mention à indiquer sur la lettre de transport : « Matériel abîmé/cassé : NOM + QUANTITE »*

Prenez des photos du matériel et de la lettre de transport, et envoyez-les sous 24h à votre ADV.

Nous vous renverrons le matériel déclaré dès que possible.

Cas n°3 / Une palette ou un fagot de rails est manquant

Mention à indiquer sur la lettre de transport : « QUANTITE palettes/fagots manquants »

par rapport à la quantité annoncée sur la lettre de voiture.

Prévenez immédiatement votre ADV.

La palette manquante vous sera livrée dès que possible.

Cas n°4 / Vous déballez la marchandise et constatez une différence par rapport à notre bon de livraison ?

Vous ne trouvez pas un matériel noté sur votre BL ? Il y a une erreur de quantité ou de référence ?

Prévenez votre ADV sous 24h.

Nous vérifierons notre stock et nous procéderons à la livraison complémentaire en cas de matériel manquant ou à un échange en cas d'erreur de matériel.

*ATTENTION

Votre demande n'est pas recevable en cas de mention évasive « ex. sous réserve de déballage » : **seuls le matériel et la quantité mentionnés clairement seront pris en compte** pour l'ouverture du litige auprès du transporteur. Dans le cas contraire, l'assurance du transporteur refusera tout dédommagement.

Le matériel abîmé doit être conservé et mis à disposition du transporteur pour éventuelle reprise.

Vous avez le droit de demander au chauffeur d'attendre jusqu'à **15 min pour déballer vos palettes**. Si vous constatez du matériel abîmé **APRES** le départ du chauffeur, il ne sera plus possible de poser une réserve auprès du transporteur. Le matériel de remplacement sera renvoyé **à vos frais**.



Les réclamations sont traitées exclusivement avec
l'installateur par nos assistantes commerciales
Estelle, Hélène, Annabelle et Marie.

EKLOR
GLOBAL SOLAR SOLUTIONS

Siège social & logistique
2 allée de l'Abbaye
79410 SAINT-MAXIRE
05 49 28 48 97

Agence commerciale Lyon
5 rue Edison
69500 BRON
04 72 89 11 61

contact@eklor.fr
eklor.fr