

Traitement des dommages de transport

Informations générales

Cher client,

Les articles que vous avez commandés sont couverts par l'assurance transport du transporteur ou de l'expéditeur pendant le transport. Il est cependant essentiel de suivre les règles suivantes pour garantir que vos réclamations et les nôtres ne soient pas annulées en cas de dommage.

Nous vous recommandons de vérifier immédiatement l'état et l'intégralité de la marchandise lors de la réception, car les dommages cachés sont rarement pris en charge par l'assurance. Demandez au livreur de confirmer les dommages (nom, numéro de véhicule).

En cas de dommages visibles à l'emballage

1. Notez clairement sur toutes les copies des documents de transport la nature et l'étendue des dommages ainsi que les manquants.
2. Veuillez documenter tous les dommages à l'emballage avec des photos ou une courte vidéo.
3. Les « dommages ouverts » doivent être signalés immédiatement, au plus tard dans les 24 heures, au transporteur/prestataire. Par « dommages ouverts », on entend les dommages visibles de l'extérieur.

Si des pièces sont manquantes ou endommagées lors du déballage, faites-le confirmer par l'entreprise de transport immédiatement (au maximum dans les 5 jours ouvrables).

L'emballage était intact, mais le contenu était endommagé ou incomplet

Les « dommages cachés » doivent être signalés au transporteur/prestataire dans les 7 jours suivant la livraison. Par « dommages cachés », on entend que l'emballage n'est pas endommagé extérieurement, mais que le contenu l'est.

Envoyez-nous, avec ce formulaire, des photos ou éventuellement une courte vidéo de la situation d'installation, accompagnées d'une brève description du problème et du reçu d'achat à service@profi-pumpe.de. Cela peut aider à accélérer le traitement de votre réclamation.

Adresse client / entreprise

Titre : ☐ Monsieur ☐ Madame ☐ EntrepriseNom/Entreprise : Rue, N° : Code postal, Ville : Pays :

Moyens de contact

Tél. : E-mail : Mobile / WhatsApp :

Adresse de facturation (si différente)

Titre : ☐ Monsieur ☐ Madame ☐ EntrepriseNom/Entreprise : Rue, N° : Code postal, Ville : Pays :

Attribution de commande

N° de commande : N° de facture : Date d'achat : Date de livraison :

NOTE

Veuillez envoyer ce formulaire dans les 5 jours avec des photos claires des dommages et en indiquant le numéro de commande et éventuellement la facture à **service@profi-pumpe.de**.

Sinon, vos réclamations et les nôtres envers le transporteur / tiers peuvent être annulées

Questions sur les dommages de transport

1.0 Avez-vous reçu le colis en main propre ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Autorisation de dépôt☐ Une autre personne a reçu le colis, qui ?

1.1 L'emballage extérieur était-il visiblement endommagé à la réception ?

☐ Non ☐ Oui, comment ?

1.2 Le produit est-il endommagé au même endroit que le carton ?

☐ Oui ☐ Non, où exactement

1.3 Avez-vous fait confirmer l'endommagement de l'emballage ?

☐ Oui, par écrit ☐ Autre ☐ Non, pourquoi pas

1.4 Avez-vous pris une photo / vidéo de l'emballage endommagé avant déballage ?

☐ Oui ☐ Non, pourquoi pas ?

1.5 Y a-t-il un dommage non visible de l'extérieur ?

☐ Oui ☐ Non

1.6 Avez-vous reçu la livraison complète ou manque-t-il des pièces ?

☐ Oui ☐ Non, les pièces suivantes manquent

1.7 Selon vous, qu'est-ce qui a causé le dommage aux produits ?

2.0 Les marchandises ont-elles été totalement ou partiellement endommagées ?

- ☐ Le produit est entièrement abîmé et inutilisable
- ☐ Le produit est partiellement abîmé, mais utilisable
- ☐ Le produit est partiellement abîmé et peut être réparé avec un échange de pièces

3.0 Souhaitez-vous garder les marchandises ?

- ☐ Oui ☐ Oui, j'ai besoin de la pièce de rechange suivante (veuillez joindre des photos, y compris des connexions si nécessaire)
- ☐ Non, je souhaite retourner les marchandises sans remplacement
- ☐ Non, un remplacement est souhaité
- ☐ J'accepte les dommages et souhaite un rabais pour les dégâts (sans échange de pièce) d'un montant de €

4.0 Avez-vous la possibilité de nous retourner le colis ?

☐ Oui ☐ Non, pourquoi

4.1 Si non, pouvez-vous demander à quelqu'un d'autre de l'envoyer pour vous ?

☐ Oui ☐ Non

4.2 Souhaitez-vous que nous organisions le ramassage de la marchandise chez vous ?

(Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer car nous ne sommes pas tenus de fournir ce service. Vous acceptez irrévocablement de prendre en charge ces coûts. Le service n'est pas disponible partout, nous vous informerons à l'avance des frais additionnels sans engagement.)

☐ Oui, avec prise en charge des frais ☐ Non

Veuillez noter que si les marchandises sont endommagées sans faute de notre part, le retour se fait à vos frais.

Transport de retour sécurisé

Veuillez emballer le produit dans son emballage d'origine pour éviter tout dommage pendant le retour. Les réclamations ne seront pas acceptées en cas de dommages causés par un emballage insuffisant.