ETS ROLANS le 17/03/2023

Rue Saint Eloi 8 4300 Waremme Belgique info@rolans.be

Procédure de réclamation pour problèmes de livraisons

Voici la marche à suivre pour toutes réclamations. Merci de respecter cette procédure sous peine de ne pas avoir de suite pour vos réclamations.

TOUTES RÉCLAMATIONS DEVRONT ÊTRE ENVOYÉES DANS LES 48H OUVRABLES SUR L'ADRESSE info@rolans.be VIA UNE COPIE DU BON DE LIVRAISON CONCERNE AVEC VOS REMARQUES (dégât, articles manquants etc.).
PASSER CE DELAI, VOTRE RECLAMATION NE SERA PLUS PRISE EN COMPTE.

1. En cas de dégât sur la marchandise livrée

- ⇨ Envoyer des photos de tout ce qui est abîmé (marchandise, emballage, carton, …) + une copie du bon de livraison concerné.
- ⇨ Idem pour les radiateurs **Elkatherm**, mais en plus il faut absolument envoyer une photo de la plaque signalétique (autocollant sur la tôle de côté), sans cela aucune suite ne sera donnée à votre réclamation.

2. En cas d'article manquant

- ⇨ Vérifiez si le nombre de colis reçu correspond au nombre spécifié sur les bons de livraisons ou les documents de transports.
- ⇨ Envoyer nous par mail une copie du bon de livraison concerné avec les remarques par rapport aux quantités d'articles manquants.

Marche à suivre avec le chauffeur livreur et vers ETS ROLANS

- ⇨ Signaler le problème au chauffeur livreur et noter sur son bon de transport (dégât, colis manquant, …), aussi par mail info@rolans.be .

Pour éviter les problèmes inutiles, merci de respecter cette procédure

La direction