

## Réclamation à la réception de marchandises endommagées ou manquantes

---

Malgré le plus grand soin apporté lors de l'emballage et de l'expédition de nos produits, des dommages peuvent apparaître lors du transport jusqu'au lieu de livraison. Pour pouvoir garantir le déroulement d'une réclamation sans problème, nous vous demandons de faire attention aux points suivants.

### → Étape n° 1 : ouverture de l'emballage

La vérification de l'emballage et de la marchandise est une étape importante.

Lors de la réception d'un colis, vous devez donc vérifier : produit abîmé, non-conformité du produit, absence d'une partie de la commande, colis vide !

Il est donc nécessaire **d'ouvrir le colis devant le transporteur**.

### → Étape n° 2 : signalement de marchandises endommagées

Si vous constatez au moment de l'ouverture du colis que des marchandises sont endommagées, signalez la détérioration de façon précise sur le bordereau ou le PDA du livreur. Exemple : 1 panneau solaire cassé.

**Les réserves doivent porter impérativement sur la marchandise et non l'emballage.**

Des réserves du type : "Carton abîmé" ne sont pas recevables.

Il est impératif que le signalement de marchandises endommagées soit fait en présence du livreur. Toute remarque ultérieure ne sera pas recevable.

**Une copie de vos réserves ainsi que des photos des marchandises concernées doivent être envoyées sous 48h à [info@upwatt.com](mailto:info@upwatt.com).**

Plus de détails sont fournis dans nos conditions générales de vente présentes sur le site.

### → Étape n° 3 : signalement de marchandises manquantes

Si vous constatez au moment de l'ouverture du colis que des marchandises sont manquantes, contrôlez la livraison avec le bon de livraison fourni. Il est possible que votre commande ait été expédiée en plusieurs fois. Si votre commande a été expédiée en plusieurs fois, vous trouverez le détail des marchandises restant à livrer directement sur le site dans votre compte client.

Conservez précieusement le bon de livraison, il vous sera demandé en cas de réclamation.

**Vous disposez de 48h à réception de la livraison pour contrôler son contenu en détail et nous faire savoir si des marchandises sont manquantes en envoyant un email à [info@upwatt.com](mailto:info@upwatt.com).**

Toute remarque ultérieure ne sera pas recevable.

Plus de détails sont fournis dans nos conditions générales de vente présentes sur le site.