



Parc Activité de la Verrière – Gare
30-32 Rue de Panicale
78320 La Verrière
Tél : 33 1 30 49 47 00
E-mail : contact@m3s.fr

Lettre d'information clients – Envois et retours de produits SAV

Objet : Information importante concernant la réception de votre colis – Réserves transporteur

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de l'envoi ou du retour de votre produit auprès de notre service après-vente, nous souhaitons attirer votre attention sur les précautions à prendre lors de la réception de votre colis.

Conformément à l'article **L.133-3 du Code de commerce**, toute anomalie constatée lors de la livraison (**colis endommagé, ouvert, manquant, ou présentant un choc**) doit impérativement être **signalée sur le bon de livraison du transporteur**, sous forme de **réserves précises et caractérisées** (exemple : “carton enfoncé sur le côté droit”, “colis ouvert, produit manquant”, etc.).

Attention :

- Les mentions générales du type “sous réserve de déballage” ne sont **pas valables** juridiquement.
- Sans réserve émise **au moment même de la livraison** sur le bon du chauffeur, **aucun litige ne pourra être ouvert auprès du transporteur**, conformément à la réglementation en vigueur.

Nous vous invitons à nous transmettre toute réclamation dans un délai maximum de **48 heures après la livraison**, accompagnée de photos justificatives, afin que nous puissions vous assister dans la démarche si nécessaire.

Cas des produits sous garantie

Si votre appareil est pris en charge au titre de la garantie constructeur ou commerciale, le transport est organisé par nos soins.

Toutefois, **en l'absence de réserves émises à la réception**, nous ne pourrions **ni engager de réclamation transporteur**, ni procéder à **un remplacement ou une réparation complémentaire au titre d'un dommage survenu pendant le transport**.



Parc Activité de la Verrière – Gare
30-32 Rue de Panicale
78320 La Verrière
Tél : 33 1 30 49 47 00
E-mail : contact@m3s.fr

Cas des produits hors garantie

Pour les produits réparés ou diagnostiqués hors garantie, les mêmes règles s'appliquent.
En cas d'absence de réserve sur le bon de livraison, **aucun geste commercial ni compensation ne pourra être accordé** pour les dommages liés au transport.

Accord tacite

Tout envoi de matériel au service après-vente M3S, qu'il soit sous garantie ou hors garantie, **vaut acceptation pleine et entière des présentes conditions d'expédition, de transport et de réception.**

Nous vous remercions de votre vigilance et de votre compréhension, ces règles ayant pour but de garantir une gestion équitable et sécurisée de vos envois.

Restant à votre disposition pour toute question complémentaire.

La société M3S