

PALAIS DES THÉS



PARIS

Réserves Transport

Déguster le meilleur du thé

Savour the best of tea



Objectifs de cette procédure d'émission de réserves de transport

- ① Vous permettez au Palais des Thés de **maximiser ses chances de recevoir un dédommagement** pour les colis endommagés lors du transport.
- ② Vous nous aidez aussi à l'amélioration de notre processus de **préparation des commandes et notre gestion des fournisseurs et transporteurs.**
- ③ Plus vous serez méticuleux lors de l'émission des réserves que vous ferez aux transporteurs, plus il y aura de remontées d'informations, plus cela facilitera le processus de traitement des réclamations et enfin, vous nous aiderez à améliorer la qualité de nos prestations.



La législation nous impose de transmettre nos réserves aux transporteurs
dans les 48 heures qui suivent la livraison

Les livreurs n'ont pas le temps de rester durant toute la procédure. Alors, les réserves se feront donc en 2 étapes.
Nous vous conseillons de faire l'étape n°1 en leur présence. La suite pourra être réalisée sans eux.

Qu'il y ait incident de livraison ou non, la signature par vos soins, du PDA ou d'un bordereau de livraison, est
obligatoire quoique le livreur en dise.



ÉTAPE N°1: En présence du livreur.



Vous devrez indiquer de façon rapide, précise et simple le type de dommage constaté et les quantités impactées.

La procédure s'effectue désormais sur le PDA du livreur.

Ces informations devront y figurer.

Exemples* : 3 colis sur 10 livrés déchirés. Du thé s'écoule.

5 cartons ouverts avec scotch découpé. Suspicion de vol

12 cartons écrasés. Contenu inapte à la mise en vente



En présence du livreur

- Prenez un moment pour examiner l'extérieur de la palette à son arrivée.
- Si vous remarquez des signes de dommages apparents, prenez quelques photos avant d'ouvrir les colis
- Etablissez la réserve transport sur le PDA que vous tendra le livreur.



Les formules du type “sous réserve de...” n’ont aucune valeur juridique. Soyez précis.



RÉSERVES DE TRANSPORT ÉTAPE 1 : LA PRISE DE RESERVE SUR LE PDA - 1/2

C'est le livreur qui initie la procédure sur son PDA.

- Il flashera le colis endommagé
- indiquera le motif de l'avarie
- prendra une photo de l'emballage et / ou de la palette

Il répétera l'opération pour tous les colis concernés.

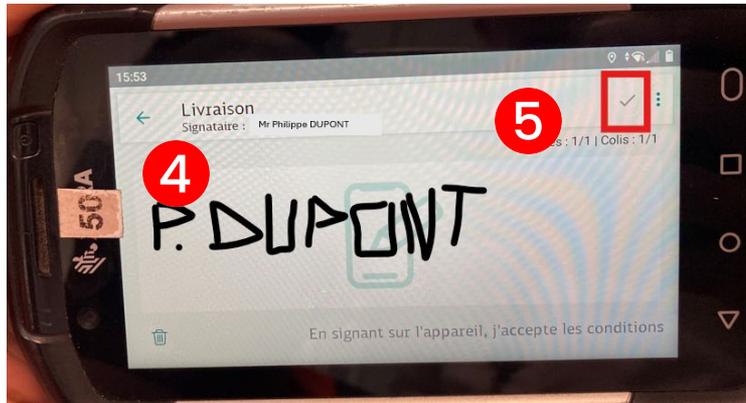
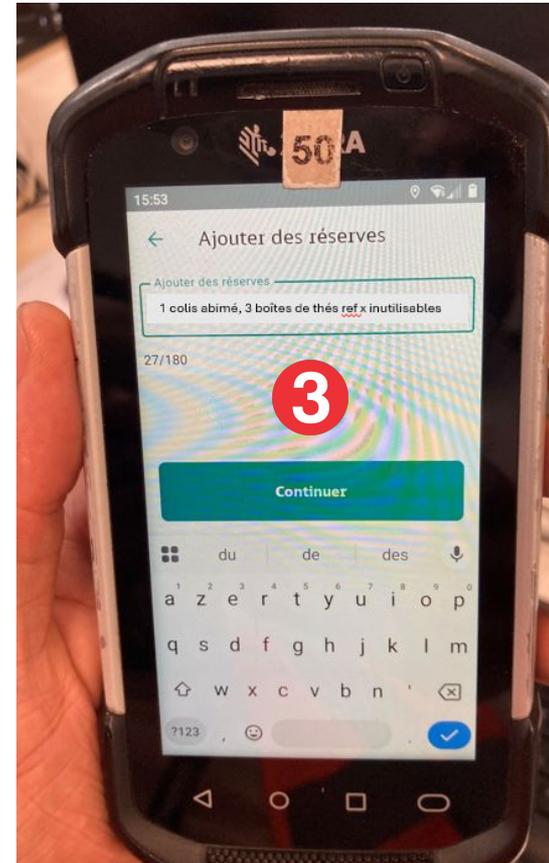
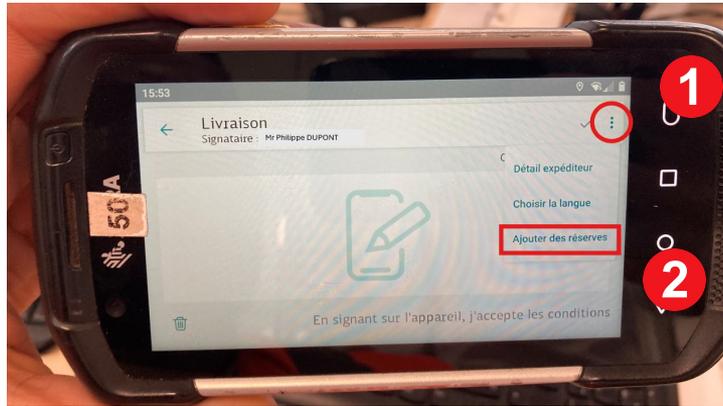


Une fois fait, il vous passera le PDA pour que vous puissiez poser votre réserve.

Si le livreur refuse de le faire ou s'il indique que ce qu'il a fait est suffisant (prise de photos, etc, ...) et que vous n'avez pas à faire plus : **NE SIGNEZ PAS LE PDA** et mentionnez après coup l'incident dans le ticket Hubspot que vous ouvrirez.



RÉSERVES DE TRANSPORT ÉTAPE 1 : LA PRISE DE RESERVE SUR LE PDA - 2/2





ETAPE N°2 : Sans le livreur



Vous vérifierez, dans le détail, le contenu des colis endommagés et,
vous vous assurerez que rien ne manque.



Sans le livreur

- Une fois la palette ouverte, il faut inspecter chaque colis.
- Si vous voyez des cartons abîmés ou cassés, regardez à l'intérieur pour voir si un produit est cassé ou abîmé.
- Prenez des photos de tout ce qui est cassé et/ou qui ne peut plus être mis en vente. Commencez toujours par une vue d'ensemble de la palette et / ou du colis et zoomer au fur et à mesure (3 photos suffisent - voir annexe)
- Vous transmettez les photos horodatées, numéro de colis concernés et bien sûr les quantités abîmées et / ou manquantes au service ADV



NOTIFICATION IMMÉDIATE

❶ Dès qu'un incident est constaté, et après avoir inscrit la réserve sur PDA, remontez le problème à l'équipe ADV via Hubspot.

❷ Vous leur ferez suivre dans un second temps les photos et remarques précises que vous aurez constatées. Nous aurons besoin :

- Numéro de commande
- Référence des articles concernés
- Quantité

Pour être recevable, la réserve et les informations précises sur le litige en cours doivent être remis **dans les 2 jours suivant la livraison du transporteur.**

C'est l'équipe ADV qui ouvrira le litige auprès du transporteur. Mais elle ne pourra pas le faire sans vos éléments au préalable.

Dans ce délai des 2 jours, transmettez bien toutes les informations le plus tôt possible pour que l'équipe ait le temps de transmettre le dossier au transporteur.

PALAIS DES THÉS



PARIS

Annexes

Déguster le meilleur du thé

Savour the best of tea



Dans l'étape 1, en présence du livreur :

Voici un exemple de ce qu'il ne faut pas faire.



Quel est le problème ?

- On ne sait pas combien de colis sont concernés ?
- “Abîmés” : le terme n’est pas explicite. Est il écorné ? Troué ? Écrasé ?

Voici ce qui aurait pu être indiqué :

2 colis déchirés + 1 colis écrasé



Picture documentation, DB
(Documentation illustrée)



Consignment no.: (numéro de contrat)	[REDACTED]
SSCC: (SSCC)	[REDACTED]
Taken by: (réceptionné par)	07/12/2023 05:30:39
Facility: (Etablissement)	DACHSER FRANCE, LA CRECHE
Type of picture: (Type d'image)	Consignment documentation
Consignor: (Expéditeur)	PALAIS DES THÉS SA 10 AV DE L'EUROPE F 77600 BUSSY ST GEORGES
Consignee: (Destinataire)	PALAIS DES THÉS [REDACTED] [REDACTED]
Order no.: (N° d'ordre)	[REDACTED]
Delivery note no.: (N° bon de livraison)	[REDACTED]
Purchase order no.: (N° de commande)	[REDACTED]
Remark: (Remarque)	2 colis déchirés + 1 colis écrasé

Cela reste simple mais on comprend tout de suite ce qu'il se passe



TOUTES LES RÉSERVES NE SONT PAS RECEVABLES

RÉSERVES RECEVABLES :

- Écrites de façon claire et précise sur le bordereau de livraison
- Caractérisées (ex : nombre de manquants ...)
- Complètes (une mention de type « emballage endommagé » n'est pas une réserve valable)

RÉSERVES NON RECEVABLES :

- Colis « endommagé », colis mouillé => sans autre précision
- « sous réserve de déballage », « sous toutes réserves », « sous réserves » ...
- « traces de spoliation », « manquants » ...
- « sous réserve de bon fonctionnement » ...



COMMENT PRENDRE VOS PHOTOS ?

1. Assurez vous que vos photos sont horodatées -> Souvent dans le nom du fichier (ex : PXL_20250806_092016578.jpg)
2. Prenez une photo générale
3. Prenez une photo du colis concerné (si possible avec une étiquette permettant d'identifier la commande / carton)
4. Prenez une photo du contenu du colis après ouverture

2



3



4

