



RÈGLEMENTATION DU TRANSPORT CONTRÔLE MARCHANDISE À LA LIVRAISON PAR ROUTE

1/ Contrôle marchandise et contrôle documentaire à la livraison

A la livraison, le destinataire est tenu de contrôler l'état de la marchandise et le nombre de colis livrés avant de signer la lettre de voiture (CMR). Le destinataire doit s'assurer que la marchandise est conforme, que les colis sont en bon état et que le nombre de colis correspond à celui indiqué sur le bon de transport et sur la lettre de voiture.

La signature de la lettre de voiture confirme le transfert des risques de perte ou d'endommagement, et la prise de possession du ou des produits.

2/ Procédure à suivre en cas de colis manquant ou endommagé à la livraison

Le destinataire a la possibilité de refuser la livraison ou d'émettre des réserves auprès du transporteur dans les cas ci-dessous :

- Il constate qu'un colis est manquant,
- Il constate des dommages sur un ou plusieurs des colis ou sur la bande adhésive de garantie, et n'est pas satisfait de l'état de la marchandise livrée

Les réserves doivent porter sur la marchandise, être précises et détaillées, et mentionner les raisons du refus de la marchandise ou les dommages constatés.

Les réserves doivent être écrites sur la lettre de voiture, que celle-ci soit sous format papier ou dématérialisée.

Elles doivent être datées et signées avec cachet commercial par le destinataire, et contresignées par le transporteur.

Si le transport est organisé par Marrel, une copie de la CMR annotée des réserves ainsi que des photographies montrant les dommages doivent être envoyées par le destinataire par mail, dans un délai de 48 heures, au service clients Marrel qui fera le nécessaire auprès du transporteur en charge de la livraison.

Si le transport est organisé par le client, celui-ci devra prendre contact avec son transporteur

3/ Contrôle du contenu des colis livrés

Après livraison, pour contrôler le contenu des colis livrés, faire une réclamation (notamment en cas d'article manquant) ou faire part de ses éventuelles remarques, le destinataire dispose de :

- 4 semaines pour les commandes d'équipements (notre référence CCAND...)
ou
- 10 jours pour les commandes de pièces détachées (notre référence CCAPR...)

Passé ce délai, aucune réclamation ne pourra être prise en compte.



TRANSPORT REGULATION CONTROL OF GOODS DELIVERED BY ROAD

1/ Check of goods and documentation

At reception, the recipient must check the goods, and the quantity of parcels delivered before signing the international consignment note (CMR).

The recipient must check that the packages and the goods are not damaged, and that the quantity of parcels is the same as the one indicated on the CMR.

2/ Procedure in case of missing or damaged package

The recipient can either refuse the delivery or make some transport reserves if :

- One package is missing,
- He is not satisfied with the condition of the delivered goods and notices damage to any packages or to the warranty adhesive tape

The reserves must describe the damages precisely and must be as detailed as possible with goods description, references...

The reserves must be written on the CMR, dated, signed and stamped by the recipient, and countersigned by the carrier.

If the freight has been organized by Marrel, a copy of the CMR, annotated with the reserves, as well as pictures showing the damages must be sent by the recipient to Marrel by email within 48 hours.

If the freight has been organized by the recipient, he must contact his carrier.

3/ Control of the content of delivered parcels

After delivery, the recipient has to check the content of the delivered parcels, send a claim (particularly in the case of missing items), or communicate any concerns :

- Within 4 weeks for equipment orders (our reference CCAND...)
- or**
- Within 10 days for spare parts orders (our reference CCAPR...)

After this period, no request will be taken into consideration.



TRANSPORTVORSCHRIFTEN KONTROLLE DER WAREN BEI DER ANLIEFERUNG PER STRASSE

1/ Kontrolle der Ware und der Begleitdokumente bei der Lieferung

Bei der Anlieferung ist der Empfänger verpflichtet, den Zustand der Ware sowie die Anzahl der gelieferten Packstücke zu überprüfen, bevor er den Frachtbrief (CMR) unterschreibt.

Der Empfänger muss sicherstellen, dass die Ware den Erwartungen entspricht, dass die Packstücke unbeschädigt sind und dass die Anzahl der Packstücke mit der auf dem Lieferschein und dem Frachtbrief angegebenen Zahl übereinstimmt.

Mit der Unterschrift auf dem Frachtbrief bestätigt der Empfänger die Übernahme der Ware sowie den Gefahrenübergang für Verlust oder Beschädigung.

2/ Vorgehensweise bei fehlenden oder beschädigten Packstücken bei der Lieferung

Der Empfänger hat die Möglichkeit, die Lieferung zu verweigern oder Vorbehalte gegenüber dem Spediteur anzubringen, wenn:

- ein Packstück fehlt,
- er Beschädigungen an einem oder mehreren Packstücken oder an dem Garantiesiegel (Klebeband) feststellt und mit dem Zustand der gelieferten Ware nicht einverstanden ist.

Die Vorbehalte müssen sich auf die Ware beziehen, präzise und detailliert formuliert sein und die Gründe für die Annahmeverweigerung oder die festgestellten Schäden enthalten.

Die Vorbehalte müssen auf dem Frachtbrief (papierbasiert oder elektronisch) vermerkt, datiert, unterschrieben und mit Firmenstempel versehen sowie vom Spediteur gegengezeichnet werden.

Wenn der Transport von Marrel organisiert wurde, muss der Empfänger innerhalb von 48 Stunden eine Kopie des CMR mit den eingetragenen Vorbehalten sowie Fotos der Schäden per E-Mail an den Marrel-Kundendienst senden.

Marrel wird dann die erforderlichen Schritte beim zuständigen Spediteur einleiten.

Wenn der Transport vom Kunden organisiert wurde, muss dieser seinen Spediteur direkt kontaktieren.

3/ Kontrolle des Inhalts der gelieferten Packstücke

Nach der Lieferung kann der Empfänger den Inhalt der gelieferten Packstücke überprüfen, eine Reklamation einreichen (insbesondere im Falle fehlender Artikel) oder eventuelle Bemerkungen mitteilen:

- innerhalb von 4 Wochen für Gerätebestellungen (unsere Referenz CCAND...)
oder
- innerhalb von 10 Tagen für Ersatzteilbestellungen (unsere Referenz CCAPR...)

Nach Ablauf dieser Fristen kann keine Reklamation mehr berücksichtigt werden.



NORMAS DE TRANSPORTE INSPECCIÓN DE MERCANCÍAS EN LA ENTREGA POR CARRETERA

1/ Inspección de mercancías y documentos en el momento de la entrega

En el momento de la entrega, el destinatario debe comprobar el estado de la mercancía y el número de bultos entregados antes de firmar la carta de porte (CMR). El destinatario debe asegurarse de la conformidad de la mercancía, del buen estado de los bultos y de que el número de bultos corresponde al indicado en la carta de porte y en la carta de porte. La firma de la carta de porte confirma que se ha transferido el riesgo de pérdida o deterioro y que se ha tomado posesión del producto o productos.

2/ Procedimiento a seguir en caso de que el paquete falte o esté dañado en el momento de la entrega

El destinatario puede rechazar la entrega o expresar reservas al transportista en los siguientes casos:

- Se da cuenta de que falta un paquete
- Observan daños en uno o varios de los bultos o en la banda adhesiva de garantía, y no están satisfechos con el estado de la mercancía entregada.

Las reservas deben referirse a la mercancía, ser precisas y detalladas, e indicar los motivos del rechazo de la mercancía o de los daños observados.

Las reservas deben escribirse en la carta de porte, ya sea en papel o en formato electrónico. Deben estar fechadas y firmadas con un sello comercial por el destinatario, y refrendadas por el transportista.

Si el transporte es organizado por Marrel, el destinatario deberá enviar por correo electrónico, en un plazo de 48 horas, una copia del CMR anotada con las reservas, así como fotografías que muestren los daños, al servicio de atención al cliente de Marrel, que realizará las gestiones necesarias con el transportista encargado de la entrega.

Si el transporte lo organiza el cliente, éste deberá ponerse en contacto con el transportista.

3/ Comprobación del contenido de los paquetes entregados

Después de la entrega, para comprobar el contenido de los paquetes entregados, presentar una reclamación (sobre todo en caso de que falte algún artículo) o hacer cualquier otro comentario, el destinatario dispone de las siguientes opciones:

- 4 semanas para los pedidos de equipos (nuestra referencia CCAND...)
o
- 10 días para los pedidos de piezas de recambio (nuestra referencia CCAPR...)

Transcurrido este plazo, no se aceptarán reclamaciones.



REGOLAMENTAZIONE DEI TRASPORTI CONTROLLO DELLE MERCI TRASPORTATE SU STRADA

1/ Controllo delle merci e della documentazione

Al momento della ricezione, il destinatario deve controllare la merce e la quantità degli imballi consegnati prima di firmare la lettera di vettura internazionale (CMR).

Il destinatario deve controllare che gli imballi e la merce non siano danneggiati e che la quantità corrisponda a quella indicata sul CMR.

2/ Procedura in caso di merce mancante o danneggiata

Il destinatario può rifiutare la consegna o formulare delle riserve sul trasporto se:

- Manca della merce indicata nelle quantità (imballi e/o attrezzature),
- Non è soddisfatto delle condizioni della merce consegnata e rileva danni ad alcuni imballaggi o al nastro adesivo di garanzia

Le riserve devono descrivere precisamente i danni e devono essere il più possibile dettagliate con la descrizione della merce, i riferimenti...

Le riserve devono essere scritte sul CMR, datate, firmate e timbrate dal destinatario e controfirmate dal vettore.

Se il trasporto è stato organizzato da Marrel, il destinatario dovrà inviare a Marrel via e-mail entro 48 ore una copia del CMR, annotata con le riserve, nonché le foto che mostrano i danni.

Se il trasporto è stato organizzato dal destinatario, questi deve contattare il suo trasportatore.

3/ Controllo del contenuto degli imballi consegnati

Dopo la consegna, il destinatario è tenuto a verificare il contenuto degli imballi consegnati, inviare un reclamo (in particolare in caso di articoli mancanti) o comunicare eventuali osservazioni :

- Entro 4 settimane per gli ordini di attrezzature (nostro riferimento CCAND...)
o
- Entro 10 giorni per ordini di pezzi di ricambio (nostro riferimento CCAPR...)

Trascorso tale termine nessuna richiesta verrà presa in considerazione.