

NOTRE OBJECTIF : LA SATISFACTION CLIENT
de l'expédition à la livraison

Le process contrôle chez LGA pour chaque pièce

- ✓ Vérification conformité visuelle de la pièce de réemploi
- ✓ Calage pièce et emballage
- ✓ Vérification de la commande client avec étiquette de la livraison
- ✓ Prise en charge du colis par le transporteur

 **En présence du transporteur, vous devez** 

- ✓ Réceptionner la pièce et **ouvrir le colis même si l'emballage paraît intact**
- ✓ **Contrôler visuellement la pièce** (pas de déformation, choc ou casse)

Si pièce conforme : valider le bordereau avec tampon et signature

Si pièce non conforme : indiquer les réserves sur le bordereau avec **défauts relevés précis** et mention **“pièce refusée” - Rendre la pièce au transporteur avec tampon et signature**

Prenez des photos de la pièce et de l'emballage

Si le transporteur refuse le contrôle de la pièce, indiquez le dans les réserves

Si l'emballage est intact mais la pièce abîmée, n'indiquez pas l'état de l'emballage dans les réserves mais bien l'état de la pièce.

Exemple de réserves : Porte reçue avec angle plié, dommage suite transport, pièce refusée

Si ces recommandations ne sont pas suivies, aucune réclamation ne pourra être acceptée

Pour la gestion du litige, contactez nous :



ALLEZ ET CAZENEUVE
PIECES D'OCCASION

au 05.53.01.43.33 ou à sav@groupe-lga.com
387 Avenue de Bordeaux - 47110 Allez-et-Cazeneuve

OUR GOAL : CUSTOMER SATISFACTION
from shipment to delivery

LGA's inspection process for each part

- ✓ Verification of the visual conformity of the used part
- ✓ Wedging and packing
- ✓ Verification of customer order with delivery label
- ✓ Carrier picks up parcel

 **In the carrier's presence, you must** 

- ✓ Receive the part and **open the parcel, even if the packaging appears intact**
- ✓ **Visually inspect the part** (no deformation, impact or breakage)

If part conforms : validate the docket with stamp and signature

If the part doesn't conform: indicate the reservations on the packing slip with **the precise defects noted** and the words **"part refused" - Return the part to the carrier with stamp and signature.** Take photos of the part and the packaging

If the carrier refuses to inspect the part, indicate this in the reservations.

If the packaging is intact but the part is damaged, do not indicate the condition of the packaging in the reservations but rather the condition of the part.

Example of reservations: Door received with bent corner, damage following transport, part refused

If these recommendations are not followed, no claim will be accepted

For claims management, please contact us:



ALLEZ ET CAZENEUVE
PIECES D'OCCASION

05.53.01.43.33 or sav@groupe-lga.com
387 Avenue de Bordeaux - 47110 Allez-et-Cazeneuve