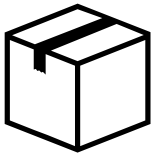
Je vérifie mon colis à chaque livraison

Procédure pour un colis intact, sans anomalie visible

1

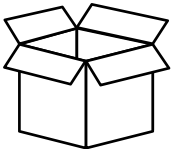
Réception du colis intact



2

Vérification intérieur du colis

L'intérieur du colis peut être conforme ou non.



3

Conformité du colis

Le colis est conforme

Bonne utilisation !

Le colis n'est pas conforme



Prendre une photo du colis

Acceptez le colis. Apposez la mention "Sous réserve" sur le bordereau de livraison du transporteur.

Effectuez ensuite l'étape 4 (ci-contre).

Procédure pour un colis ouvert, abîmé ou souillé...

(présence de scotch au nom du transporteur)

1

Réception du colis endommagé



Prendre une photo du colis

2

Constatation du colis

Le colis n'est pas conforme



3

Réclamation auprès du transporteur

Portez immédiatement réclamation sur le bordereau de livraison du transporteur, en étant le plus précis possible sur l'anomalie présente sur votre colis.

4

Réclamation auprès d'ISEA
SOUS 48H*

Envoyez un mail à l'adresse : sav@isea-france.fr

Votre mail doit comprendre :

- le descriptif précis de votre réclamation.
- le numéro de commande débutant par CNV...
- la photo du colis endommagé

ISEA®

**Vous disposez d'un délai de 48h pour effectuer votre réclamation. Passé ce délai, le fournisseur peut refuser votre réclamation et de ce fait le retour de votre marchandise.*