

Nous invitons chacun de nos clients à ouvrir le colis en **présence impérative du livreur** avant de signer le bon de livraison. Cette étape préalable est de la responsabilité du client.

En cas de refus du livreur de rester le temps de la vérification du contenu, n'hésitez pas à le mentionner sur le bon de livraison.



## Le bois est taché, ou abîmé uniquement en surface, mais pas cassé :

Votre colis a subi une détérioration pendant le transport ? Même si le contenu est en bon état, veuillez à mentionner cet incident sur le bon de livraison.

### ↳ Mon action :

- Je note sur le bon de livraison que le colis a été réceptionné en mauvais état et je prends des photos
- Je procède à un ponçage au papier de verre de la zone de bois concernée afin de faire disparaître les traces ou taches. Si le bois une fois poncé est en bon état, vous pouvez poser l'escalier sans soucis.



## Un colis ou une pièce manquent à l'appel ...

Etant donné que les produits sont livrés en pièces détachées, il se peut parfois qu'un colis soit perdu ou bien qu'une ou plusieurs pièces soient manquantes.

### ↳ Mon action :

- Je contacte rapidement OéBa pour signaler le problème (sous 8 jours maximum)
  - Par téléphone au **02.38.57.12.64**
  - Par e-mail : **serviceclient@oeba.fr**
- J'identifie la pièce manquante

Notre Service Après Vente s'occupe de vous dans les plus brefs délais pour vous apporter une solution.



## Une pièce est abîmée ...

En ouvrant les différents colis de votre escalier / garde-corps, vous vous apercevez qu'une pièce est endommagée ?

### ↳ Mon action :

- J'émet **des réserves claires sur le bon de livraison** en détaillant le défaut ou la dégradation,
- J'envoie un mail à OéBa (sous 8 jours maximum) comprenant :
  - Des photos d'ensemble de la pièce défectueuse
  - L'identification de la pièce abîmée

Notre Service Après Vente s'occupe de vous dans les plus brefs délais pour vous refabriquer la pièce cassée.





## Le colis et son contenu sont détériorés ...

Dans le cas où votre colis a subi une détérioration, et que votre escalier ou garde-corps est abîmé, nous vous invitons à suivre les étapes suivantes :

### ↳ Mon action :

- Je contacte rapidement OéBa pour signaler le problème (sous 8 jours maximum)
  - Par téléphone au **02.38.57.12.64**
  - Par e-mail : **serviceclient@oeba.fr**
- J'émet **des réserves précises sur le bon de livraison** en détaillant le défaut, la casse, la dégradation
- **Je prends en photos le colis abîmé**, et/ou la pièce défectueuse sous différents angles en présence du chauffeur et je les envoie par mail à : **serviceclient@oeba.fr**
- En cas extrême, je peux **refuser le colis** si trop de pièces sont endommagées et non utilisables.



Les mentions « **Sous réserve de déballage** », « **Colis cassé** » ou « **Colis endommagé** » n'ont **aucune valeur légale**.

Détaillez plutôt l'état des pièces abîmées et l'endroit du problème (exemple : colis ouvert, pièce de garde-corps cassée, etc...)



Si **aucune réserve** n'est mentionnée lors de la livraison, la marchandise est déclarée comme acceptée par le client et **AUCUN RECOURS** ne pourra avoir lieu par la suite.

## Les engagements OéBa



**LIVRAISON  
GRATUITE  
À DOMICILE**



**UN SAV  
PERFORMANT**



**DES PRODUITS  
FABRIQUÉS  
AVEC SOIN**

**OéBa Escaliers**

50, rue Bernard de la Rochefoucauld - 45450 Fay aux Loges

serviceclient@oeba.fr - 02.38.57.12.64

www.oeba.fr