

## OUTIL 1 — La Fiche "Réception Zen"

A glisser dans chaque colis. Elle éduque votre client pour que vos recours restent valables.

### OUVERTURE DE VOTRE PIÈCE CÉRAMIQUE

Chaque pièce a été façonnée avec soin et emballée pour résister aux secousses du voyage. Pour que notre assurance fonctionne en cas de casse, merci de suivre ces 3 étapes.

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| <b>1 • L'ECOUTE</b>     | Avant d'ouvrir, secouez doucement le colis. Un bruit de vaisselle cassée ? Le transporteur a été trop brusque.   |
| <b>2 • L'INSPECTION</b> | Le carton est écrasé, mouillé ou ouvert ? Notez-le précisément sur le boîtier du livreur. Exemple : "Carton enfoncé, bruit de casse".                      |
| <b>3 • LE PIÈGE</b>     | <b>Ne signez JAMAIS "Sous réserve de déballage"</b> — cette mention n'a aucune valeur légale. Si le colis est abîmé, écrivez : <b>MARCHANDISE CASSÉE</b> . |

**Si vous constatez un dégât : photos du colis fermé puis ouvert et contactez-nous sous 24h.**

## OUTIL 2 — Guide "Droit du Transport" — Spécial Céramiste

### 1. La responsabilité : qui paie quoi ?

#### Vente B2C (particulier)

Vous êtes responsable du transport jusqu'à la livraison. Si ça casse, vous remboursez le client. Votre seul recours est contre le transporteur.

#### Vente B2B (boutique)

Vérifiez votre Incoterm. Si vous vendez **EXW (Départ Atelier)**, c'est l'acheteur qui assume le risque dès que le colis quitte vos mains.

### 2. Le calcul de l'indemnisation — la douche froide

Sans assurance spécifique, le transporteur applique les limitations légales :

| Mode                      | Plafond légal | Exemple concret  |
|---------------------------|---------------|--|
| Routier national (France) | ~33 €/kg      | Vase 1 kg vendu 150 € → transporteur paie 33 €. Vous perdez 117 €.       |
| Messagerie B2B            | ~20 €/kg      | Sculpture 3 kg vendue 400 € → transporteur paie 60 €. Vous perdez 340 €. |

**Solution : Pour toute pièce > 50 €, activez l'Assurance Ad Valorem via CeraShip. Vous serez remboursé sur la base de votre facture de vente.**

### 3. La "Faute d'emballage" — l'argument massue des transporteurs

Pour refuser de payer, le transporteur dira toujours : "L'emballage était insuffisant pour de la céramique." Votre contre-attaque :

- ✓ Utilisez des cartons **Double Cannelure** (obligatoire > 5 kg ou objets fragiles). Gardez la facture d'achat.
- ✓ **Photo témoin** d'un colis type ouvert montrant vos 5 cm de calage. Conservez cette preuve.
- **Argument juridique** : Si le transporteur a accepté le colis sans faire de "réserves au chargement", il est présumé avoir accepté l'emballage comme suffisant. Rappelez-lui cela s'il discute.

---

## OUTIL 3 — Modèle de Lettre de Réclamation (LRAR)

A envoyer sous 3 jours au transporteur. C'est le seul document qui "prend date" juridiquement. Si le litige dépasse 100 €, envoyez en Lettre Recommandée AR.

**Objet :** Confirmation de réserves — Expédition n°[NUMÉRO DE SUIVI]

Madame, Monsieur,

En date du [DATE], nous vous avons confié [NOMBRE] colis a destination de [VILLE]. Lors de la livraison, des dommages ont ete constatés et portés sur le bon de transport : [RAPPELER LES RESERVES — ex : colis ecrasé et pièce brisée].

Par la présente, conformément à l'article L133-3 du Code de Commerce, nous confirmons nos réserves et vous mettons en demeure de nous indemniser à hauteur du préjudice subi, soit [MONTANT HT] euros HT, correspondant à la valeur marchande des pièces (facture jointe).

Nous tenons la marchandise et l'emballage à votre disposition pour expertise.

Dans l'attente de votre règlement sous 15 jours,

[NOM / PRÉNOM / SIGNATURE]