



COLIS OUVERT



COLIS ENDOMMAGÉ



DPD Relais,  
la prise de réserves  
est simplifiée

1. Le Destinataire émet des réserves sur le PDA du point relais (cases à cocher) lors du retrait.
2. Le Destinataire se retourne vers l'Expéditeur (notre Client) pour lui déclarer son litige. Dans les délais impartis impérativement.
3. L'Expéditeur monte un dossier auprès de DPD France (cf. ce qu'il doit faire en BtoB, le respect des délais - 10 jours lorsque le Destinataire est un consommateur - et du format via LRAR ou mail).
4. DPD France prend en charge le litige et indemnise le Client Expéditeur. Dans le processus d'acceptation d'un litige, seules les prises de réserves du Destinataire final (et confirmées par l'Expéditeur via LRAR ou mail) comptent. Toutes réserves prises par un point relais (obligatoirement prises sur le bordereau chauffeur) ne sont qu'une information interne pour savoir qui a la responsabilité du colis cassé/mouillé... etc entre DPD France et Pickup Services.

## BON À SAVOIR

Pickup Services et le réseau de commerces de proximité agissent comme sous-traitants de DPD France. Le transfert de responsabilité intervient donc lors de la remise effective du colis au Destinataire par le point Relais.