

Protocole d'envoi en cas de rétractation

(*) Contreterre vous offre l'**assurance** de vos Articles retournés à la condition expresse que ce protocole soit respecté au plus près. Leur **remboursement intégral** dépend de sa stricte application.

(*) **2 photos** de l'envoi sont obligatoires - elles sont identifiables par le logo 

- l'objet ou les objets avant fermeture du premier carton (film à bulles visible)
- le carton extérieur avant fermeture (frisure ou chips visibles)

Etape 1

- Protéger les parties fines (lèvres) et saillantes (anse, bec...) en les calant avec du papier de soie / papier kraft ; scotcher. [\[photo 1\]](#)
- Retourner le couvercle, l'insérer dans le corps ; scotcher. [\[photo 2\]](#)
- Scotcher toutes les parties qui pourraient bouger.

Etape 2

- Protéger les pièces une par une.
- Envelopper la pièce de papier de soie pour la protéger des micro-rayures.
- Entourer entièrement la pièce de film plastique à bulles d'air ou de film kraft à bulles d'air (bulles côté céramique). 2-3 couches. Ne pas trop serrer. But : amortir les micro-chocs. [\[photos 3-4\]](#)
- Entourer la pièce de carton ondulé [\[photo 4B\]](#)
- 1 pièce : utiliser un carton double cannelure min. ou du carton ondulé premium.
- Plusieurs pièces : les séparer par des intercalaires en carton rigide. Le poids doit être réparti uniformément.
- Tapisser le fond d'une couche de protection ; remplir les vides avec un matériau de calage léger (frisure, chips) ; vérifier que le dessus des pièces est protégé quand le carton est fermé. Très important : les pièces ne doivent toucher aucune paroi du carton. But : créer un "noyau flottant". [\[photos 5-6\]](#)

Etape 3



- Prendre une photo en plongée du carton ouvert avant de scotcher. [\[photo 7\]](#)
- Secouer le carton : rien ne doit bouger.

Etape 4

- Placer le carton dans une boîte double cannelure plus grande.
- L'entourer de frisure (papier journal, papier kraft épais, bois...) ou de chips d'emballage ; ne pas laisser de vide. Très important : il faut créer une zone tampon antichoc externe.
- Peser le colis pour **vérifier son poids**. [\[photo 8\]](#)



- Prendre une photo en plongée du carton ouvert avant de scotcher.
- Secouer le carton : rien ne doit bouger.

On doit pouvoir **shooter** dans le carton extérieur **sans rien casser**.
La règle est de scotcher les fentes du carton pour ne laisser **aucune prise possible** depuis l'extérieur qui puisse arracher le carton. [photos 9-10]

Etape 5

- Imprimer et scotcher l'étiquette du transporteur. Destinataire : atelier de céramique fabricant.
- Expédier selon le transporteur choisi.

Etape 6

- Envoyer aussitôt un mail à accueil@contreterre.fr pour prévenir que l'expédition est faite ; conserver le **n° de suivi** du colis.

