

## Procédure de réception de la marchandise

**ATTENTION : en raison de la crise sanitaire, la procédure peut être différente mais elle est toujours obligatoire.** Même si vous ne pouvez rien signer, il faut ouvrir tous les cartons devant le livreur et ensuite nous contacter par mail à [contact@meuble-house.fr](mailto:contact@meuble-house.fr)

Lors de la réception de sa marchandise, vous avez l'obligation de bien vérifier celle-ci en présence du transporteur. Afin de bien vous protéger en cas de casse ou incident survenu pendant le transport, cette procédure vous est automatiquement envoyée au plus tard avec la confirmation d'expédition.

Même si le taux d'incident dans le transport est infime, nous sommes très attentifs sur ces points.

### PETIT GUIDE POUR ETRE COUVERT EN CAS DE PROBLEME

Nos produits sont vérifiés et partis intacts. Malheureusement, la marchandise n'est jamais à l'abri d'un incident de transport.

A la livraison, **le livreur doit accorder 10 minutes au client** qui a la responsabilité et l'obligation de vérifier la conformité des produits à réception en sa présence : nature du/des produit(s) (que ce soit bien celui/ceux commandé(s)), nombre de colis, référence présente sur l'emballage, état des produits...

Par conséquent, **si le livreur déclare être pressé**, il appartient au client de faire valoir ses droits à la vérification en insistant ou en notant sur le bon de livraison que le livreur n'a pas voulu attendre.

Il en est de même si le client souhaite refuser sa livraison mais que **le livreur dit ne pas pouvoir reprendre la marchandise**. Cela est faux ; il doit la reprendre à condition toutefois qu'elle soit remballée au mieux. Sinon, de même, il faudra noter sur le bon de livraison que le livreur n'a pas voulu reprendre la marchandise.

**Certains livreurs peuvent aussi être tentés de vous dire d'inscrire que l'article est abîmé "sous emballage intact" ou "après déballage"** ou encore de mettre «colis intact mais meuble abîmé » mais il est très important de ne pas suivre cette consigne car elle vise à dégager le transporteur de sa responsabilité.

**Pour être certain(e) d'être couvert(e)**, il faut donc impérativement stipuler « colis manquant » ET/OU « article défectueux, cassé, fendu, abîmé ... » ET/OU « emballage troué, écrasé, déchiré + détails des dégâts constatés ... » ou, si vous refusez entièrement le colis, « colis refusé car article cassé... » et prendre un maximum de photos.

**Dans le cas où** la livraison spécialisée était prévue et que **les conditions de livraison n'ont pas été respectées** (un seul livreur au lieu de deux, refus de déposer et déballer les colis dans la maison ...), il faut également le mentionner expressément sur le bon de livraison (voir rubrique « La livraison spécialisée » de l'Article 6 de nos CGV). Attention ! Ceci n'est valable que si vous vous êtes bien assuré(e) que la marchandise peut être acheminée sans risque pour les livreurs ni dégâts matériels par les portes, escaliers ou ascenseur.

**Si vous ne pouvez pas noter de réserves en raison de la crise sanitaire**, dictez au livreur vos réserves qu'il reportera sur le bon de transport ou refusez la marchandise si nécessaire en faisant noter le motif du refus. Pensez bien à prendre ces réserves en photo qu'elles aient été notées sur papier ou appareil électronique.

**Dans tous les cas**, exigez un double du bon de livraison papier ou de pouvoir prendre le bon de livraison électronique en photo et prenez un maximum de clichés (état de la marchandise dans le camion et au déchargement, cartons et étiquettes, marchandise...) et transmettez-les nous dès que possible par mail (possibilité d'utiliser des sites gratuits comme [www.wetransfer.com](http://www.wetransfer.com) ou [www.grosfichiers.com](http://www.grosfichiers.com)).

## POUR VOUS AIDER

<b><u>VALABLE et OBLIGATOIRE</u></b>	<b><u>NON VALABLE</u></b>
<p><b>Tout mode de livraison :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- carton déchiré (ou déformé ou écrasé..) sur angle</li><li>- palette éventrée et 2 cartons (mettre les références abîmés, ouverts)</li></ul> <p>+</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- bahut cassé/rayé au niveau du pied avant gauche, étagère cassée en deux, corniche écrasée sur angle droit, vitre cassée... (si plusieurs meubles livrés, préciser les références du/des meuble(s) abîmé(s))</li></ul> <p><b>Livraison spécialisée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- livraison à 1 seul livreur</li><li>- meuble non déposé dans la pièce voulue</li><li>- déballage non fait</li><li>- reprise des cartons non réalisée</li></ul>	<p><b>La présence de ces seules mentions, même ajoutées à d'autres, invalide l'ensemble de la réserve :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- sous réserve de déballage</li><li>- emballage/carton intact</li><li>- meuble abîmé dans emballage intact</li><li>- carton abîmé (sans précision...)</li><li>- 1 colis abîmé (sans précision)</li><li>- meuble endommagé (sans précision)</li></ul>

### ATTENTION !

#### **Aucune réclamation ne pourra être prise en compte par Meuble-House.fr si :**

- aucune réserve n'est inscrite ;
- une ou plusieurs réserves non valables est/sont inscrite(s) ;
- les réserves notées sont imprécises, incomplètes et non susceptibles de démontrer l'existence d'un dommage à la livraison ;

#### **Si vos réserves sont valides et que vous avez gardé des meubles endommagés**

Suivez impérativement la procédure exigée par l'article L.133-3 du code de commerce : le destinataire doit envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception au transporteur dans les 3 jours ouvrables suivant le jour de livraison afin de confirmer et préciser vos réserves (ce courrier vous est envoyé par mail lorsque vous nous signalez votre problème dans des délais suffisants). Si cela n'est pas fait, vous perdrez votre garantie et verrez votre responsabilité substituée purement et simplement à celle du transporteur.

#### **Si vous avez refusé un/des meubles(s) et noté des réserves valides comme motif au refus**

D'autres meubles vous seront envoyés au plus vite si notre stock le permet ou commandés dans le cas contraire.

#### **Dans tous les cas**

Si la livraison n'est pas conforme, avertissez-nous en au plus vite par mail à [contact@meuble-house.fr](mailto:contact@meuble-house.fr). A défaut, nous ne serons pas en mesure de vous venir en aide et de vous conseiller dans les procédures à suivre car vous vous risquez d'être hors délai.

Pour tout renseignement ou conseil, même pendant lors de votre livraison, n'hésitez pas à nous contacter par téléphone de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Toutefois, même si nous échangeons par téléphone, toute demande de SAV et tout traitement de dossier ne pourront être pris en compte que par mail.

