

Le réflexe indispensable pour une livraison sans mauvaise surprise

Avant l'arrivée du livreur

- Dégagez le passage et l'espace où le meuble sera installé pour faciliter la manipulation.
- Préparez un cutter ou des ciseaux pour ouvrir les colis rapidement.
- Assurez-vous d'avoir votre téléphone chargé pour prendre des photos si nécessaire.
- Vérifiez que vous avez bien reçu l'avis de passage ou le créneau horaire confirmé.

L'inspection visuelle obligatoire

- Examinez l'état extérieur des cartons : cherchez des traces de chocs, de déchirures ou d'humidité.
- Si l'emballage est abîmé, ouvrez-le impérativement en présence du livreur.
- Vérifiez les angles et les arêtes du meuble, ce sont les zones les plus fragiles lors du transport.
- Ne vous laissez pas presser par le livreur : vous avez le droit de prendre le temps nécessaire pour inspecter votre bien.

Comment formuler vos réserves (Le point crucial)

- Soyez précis : ne notez jamais 'sous réserve de déballage', cette mention n'a aucune valeur juridique.
- Décrivez précisément le dommage : 'coin supérieur gauche enfoncé', 'rayure profonde sur la façade', 'carton percé à l'arrière'.
- Prenez des photos claires du dommage et de l'emballage avant de signer le bon de livraison.
- Si le meuble est inutilisable, refusez la livraison et notez 'Refusé pour avarie grave' sur le bon.

Après le départ du livreur

- Conservez précieusement votre exemplaire du bon de livraison signé.
- Contactez le service client dans les 48 heures suivant la réception pour signaler tout problème constaté.
- Gardez les emballages d'origine jusqu'à la résolution complète du litige, ils sont souvent exigés pour un retour.
- Envoyez vos photos et votre réclamation par écrit (email ou formulaire dédié) pour garder une trace officielle.