

Réceptionnez votre mobilier en toute sérénité : les réflexes qui sauvent

Avant l'arrivée du livreur

- Dégagez le passage entre l'entrée et la pièce de destination pour éviter tout choc accidentel.
- Préparez votre smartphone : assurez-vous d'avoir assez de batterie et d'espace de stockage pour prendre des photos.
- Gardez votre bon de commande et votre pièce d'identité à portée de main pour faciliter la vérification.

L'inspection minutieuse lors de la livraison

- Examinez l'état extérieur des cartons : recherchez des traces de chocs, de déchirures ou de zones humides.
- Déballez systématiquement le mobilier en présence du livreur, même s'il semble pressé.
- Inspectez les angles, les pieds et les surfaces fragiles (verre, bois verni, tissus).
- Testez les mécanismes : ouvrez les tiroirs, actionnez les charnières et vérifiez la stabilité de l'ensemble.

La procédure en cas de dommage constaté

- Refusez le colis si les dégâts sont majeurs ou rendent le meuble inutilisable.
- Émettez des réserves précises et détaillées sur le bon de livraison (ex: 'rayure profonde sur le plateau supérieur', 'pied cassé').
- Prenez des photos sous plusieurs angles avant que le livreur ne reparte.
- Ne signez jamais la mention 'sous réserve de déballage' : elle n'a aucune valeur juridique en cas de litige.

Sécuriser vos droits après le départ du livreur

- Envoyez une lettre recommandée avec accusé de réception sous 3 jours ouvrés (article L224-65 du Code de la consommation) si vous constatez un défaut après le départ.
- Conservez tous les échanges écrits (emails, captures d'écran) avec le service client.
- Gardez les emballages d'origine jusqu'à la résolution complète du litige, ils sont souvent exigés pour un retour.
- Ne tentez aucune réparation vous-même, cela pourrait annuler votre droit à un échange ou un remboursement.