

Réceptionnez vos meubles en toute sérénité : le guide pour éviter les mauvaises surprises

Avant de signer : les vérifications indispensables

- Vérifiez l'état extérieur du carton : recherchez toute trace de déchirure, d'enfoncement ou d'humidité.
- Comptez le nombre de colis reçus et assurez-vous qu'il correspond exactement au bon de transport.
- Contrôlez la conformité du produit : vérifiez la référence, le coloris et les dimensions par rapport à votre bon de commande.
- Inspectez l'intégrité des scotchs : un colis descellé ou re-scotché peut indiquer une manutention inappropriée ou une spoliation.

En cas de doute ou de dommage : la marche à suivre immédiate

- Si le carton est abîmé, ouvrez impérativement le colis en présence du livreur pour constater l'état du meuble avant d'accepter la marchandise.
- En cas de dommage important sur un meuble volumineux, refusez la livraison.
- Si vous refusez le colis, notez précisément le motif sur le document de transport : 'Refus de livraison pour cause de produit endommagé'.

La preuve irréfutable : comment documenter vos réserves

- Oubliez la mention 'sous réserve de déballage' : elle n'a aucune valeur juridique.
- Soyez précis et caractérisez vos réserves (ex: 'coin arrière droit enfoncé') et datez-les systématiquement.
- Prenez des photos des dommages avant le départ du livreur pour constituer une preuve incontestable.
- Notez sur le bon de livraison le nom ou le matricule du livreur, l'heure exacte de la livraison et la présence éventuelle de témoins.

Le recours légal : vos droits après le départ du livreur

- Si aucune réserve n'a été émise à la livraison, vous disposez d'un délai légal de 3 jours (hors jours fériés) pour notifier les avaries constatées.
- La notification doit impérativement être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, conformément à l'article L133-3 du Code de commerce.