

Procedura di ricezione della merce

Al fine di proteggervi adeguatamente in caso di rottura o incidente verificatosi durante il trasporto, questa procedura vi viene inviata automaticamente al più tardi con la conferma di spedizione.

È inoltre possibile trovarla nella sezione “Ricezione della merce” dell'[articolo 6 delle nostre CGV](#).

Anche se il tasso di incidenti nel settore dei trasporti è minimo, **prestiamo molta attenzione a questi aspetti**.

Al momento della ricezione della merce, è necessario verificarne accuratamente lo stato in presenza del corriere e **segnalare eventuali anomalie sul documento di consegna**.

Da quando è scoppiata la crisi sanitaria, la maggior parte dei corrieri utilizza dei PDA (dispositivi elettronici).

ATTENZIONE! Ciò non li esonera dal prendere nota esattamente di ciò che chiedete loro di inserire come riserva!

Insistete su questo punto perché l'assenza di riserve valide in caso di problemi non vi consentirà di beneficiare della garanzia (vedi sotto). Scattate quindi **una foto dello schermo o della bolla di consegna cartacea** con quanto è stato annotato.

GUIDA BREVE PER ESSERE COPERTI IN CASO DI PROBLEMI

I nostri prodotti vengono controllati e spediti integri. Purtroppo, la merce non è mai al riparo da incidenti durante il trasporto.

Al momento della consegna, **il corriere deve concedere 10 minuti al cliente**, che ha la responsabilità e l'obbligo di verificare la conformità dei prodotti al momento della ricezione in sua presenza: natura del/i prodotto/i (che sia/siano effettivamente quello/i ordinato/i), numero di colli, riferimento presente sull'imballaggio, stato dei prodotti...

Pertanto, **se il corriere dichiara di avere fretta**, spetta al cliente far valere i propri diritti di verifica insistendo o annotando sulla bolla di consegna che il corriere non ha voluto attendere.

Lo stesso vale se il cliente desidera rifiutare la consegna ma **il corriere afferma di non poter ritirare la merce**. Ciò non è corretto: il corriere è tenuto a ritirare la merce, a condizione che sia imballata nel modo migliore possibile. In caso contrario, sarà necessario annotare sulla bolla di consegna che il corriere non ha voluto ritirare la merce.

Alcuni corrieri potrebbero anche essere tentati di dirvi di scrivere che l'articolo è danneggiato “con imballaggio intatto” o “dopo il disimballaggio” o ancora di scrivere “pacco intatto ma mobile danneggiato”, ma è molto importante non seguire questa indicazione perché mira a sollevare il corriere dalla sua responsabilità.

Per essere certi di essere coperti, è quindi indispensabile specificare “pacco mancante” E/O “articolo difettoso, rotto, incrinato, danneggiato...” E/O “imballaggio bucato, schiacciato, strappato + dettagli dei danni riscontrati ...” oppure, se si rifiuta completamente il pacco, “pacco rifiutato perché articolo rotto...” e scattare il maggior numero possibile di foto.

Nel caso in cui fosse prevista una consegna speciale e le condizioni di consegna non fossero state rispettate (un solo addetto alle consegne invece di due, rifiuto di depositare e disimballare i pacchi in casa...), è necessario indicarlo espressamente sulla bolla di consegna (vedere la sezione “Consegna speciale” dell'articolo 6 delle nostre CGV). Attenzione! Ciò vale solo se vi siete assicurati che la merce possa essere trasportata senza rischi per i corrieri e senza danni materiali attraverso porte, scale o ascensori.

Se non è possibile annotare le riserve a causa della crisi sanitaria, comunicarle al corriere che le riporterà sulla bolla di consegna o, se necessario, rifiutare la merce facendo annotare il motivo del rifiuto. Ricordarsi di fotografare le riserve, sia che siano state annotate su carta o su un dispositivo elettronico.

In ogni caso, richiedete una copia cartacea della bolla di consegna o autorizzateci a fotografare la bolla di consegna elettronica e scattate il maggior numero possibile di foto (stato della merce nel camion e durante lo scarico, cartoni ed etichette, merce...) e inviatecele al più presto via e-mail (è possibile utilizzare siti gratuiti come www.wetransfer.com o www.grosfichiers.com).

PER AIUTARTI

<u>VALIDO e OBBLIGATORIO</u>	<u>NON VALIDO</u>
Qualsiasi modalità di consegna: - cartone strappato (o deformato o schiacciato...) su un angolo - pallet danneggiato e 2 scatole (inserire i riferimenti) danneggiate, aperte) + - comò rotto/graffiato nella parte anteriore sinistra, ripiano rotto in due, cornice schiacciata sull'angolo destro, vetro rotto... (se sono stati consegnati più mobili, specificare i riferimenti del/i mobile/i danneggiato/i) Consegna specializzata: - consegna con un solo corriere - mobile non collocato nella stanza desiderata - imballaggio non aperto - ritiro dei cartoni non effettuato	La presenza di queste sole menzioni, anche se aggiunte ad altre, invalida l'intera riserva: - previa apertura dell'imballaggio - imballaggio/cartone intatto - mobile danneggiato nell'imballaggio intatto - cartone danneggiato (senza precisazioni...) - 1 pacco danneggiato (senza precisazioni) - mobile danneggiato (senza precisazioni)

ATTENZIONE!

Meuble-House.it non potrà prendere in considerazione alcun reclamo se:

- non è stata registrata alcuna riserva;
- una o più riserve non valide sono state registrate;
- le riserve annotate sono imprecise, incomplete e non idonee a dimostrare l'esistenza di un danno alla consegna;

Se le vostre riserve sono valide e avete conservato i mobili danneggiati

In alcuni casi, la procedura prevista dall'articolo L.133-3 del Codice di commercio francese prevede che il destinatario invii una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno al trasportatore entro 3 giorni lavorativi dalla data di consegna per confermare e specificare le proprie riserve (questa lettera viene inviata via e-mail quando ci segnalate il problema in tempo utile). Tuttavia, se ciò non viene fatto, perderete la vostra garanzia e la vostra responsabilità sarà sostituita semplicemente da quella del trasportatore.

Se questa procedura vi riguarda, il nostro servizio post-vendita vi informerà al più presto, a condizione che lo abbiate contattato via e-mail entro 24 ore dalla consegna.

Se avete rifiutato uno o più mobili e avete indicato valide riserve come motivo del rifiuto

Altri mobili vi saranno inviati il prima possibile, se disponibili in magazzino, oppure ordinati in caso contrario.

In ogni caso

Se la consegna non è conforme, vi preghiamo di avvisarci al più presto via e-mail all'indirizzo contact@meuble-house.fr. In caso contrario, non saremo in grado di assistervi e consigliarvi sulle procedure da seguire, poiché potreste non rispettare i termini previsti.

Per qualsiasi informazione o consiglio, anche durante la consegna, non esitate a contattarci telefonicamente al numero **02 43 96 43 48** dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Tuttavia, anche se comunichiamo per telefono, tutte le richieste di assistenza post-vendita e l'elaborazione dei fascicoli potranno essere prese in considerazione solo tramite e-mail.

