

## Que faire si vous constatez un dommage ?

L'article 16 de nos Conditions Générales de Vente est consacré à la livraison du mobilier à domicile, c'est donc celui qui va faire référence en cas de réclamation. Il n'est pas spécifique à notre entreprise en particulier mais à l'ensemble de la profession et se conforme aux textes de loi en vigueur :

### ARTICLE 16 • LIVRAISON DU MOBILIER À DOMICILE

À la réception, le client doit vérifier la bonne exécution du contrat, l'état de son mobilier et en donner décharge dès la livraison terminée à l'aide de la déclaration de fin de travail. En cas de perte ou d'avarie et pour sauvegarder ses droits et moyens de preuve, le client a intérêt à émettre dès la livraison et la mise en place, en présence des représentants de l'entreprise, des réserves écrites, précises et détaillées. En cas d'absence de réserves à la livraison ou en cas de réserves contestées par les représentants de l'entreprise sur la lettre de voiture, le client doit, en cas de perte ou d'avarie, adresser sa protestation motivée à l'entreprise par une lettre recommandée. Ces formalités doivent être accomplies dans les 10 jours calendaires à compter de la réception des objets transportés tel que prévu par l'article L 224-63 du code de la consommation. À défaut, le client est privé du droit d'agir contre l'entreprise.

À défaut de chocs apparents, la responsabilité de l'entreprise ne saurait être engagée pour des vices de fonctionnement sur des appareils électriques ou électroniques, sauf pour le client à prouver la responsabilité de l'entreprise. Dans tous les cas, l'absence de réserves précises et détaillées à la livraison implique une présomption de livraison conforme.

## Que retenir ?

- Lorsque les déménageurs auront fini la livraison à votre nouveau domicile, ils vont vous demander de signer un document appelé « Lettre de Voiture de livraison / Déclaration de fin de travail » pour attester que la prestation est terminée. Il vous appartient de vérifier auparavant l'état de votre mobilier.



**Ne signez jamais la lettre de voiture avant d'avoir pris le temps de faire ce contrôle.**

- Si vous constatez des dommages, vous devez émettre des réserves écrites, précises et détaillées dès la livraison.** Pour cela, vous devez utiliser la lettre de voiture exemplaire livraison. La rubrique « Déclaration de fin de travail » comporte un encadré intitulé « Observations du client ». Cochez la case « avec réserves détaillées ci-dessous ».

### Déclaration de fin de travail

Au cours de la visite contradictoire des locaux, du mobilier et des lieux, pièce par pièce, portez vos éventuelles observations ci-après.

Observations du client		Observations du représentant de l'entreprise	
Reçu mon mobilier	<input type="checkbox"/> au complet et sans réserves après vérification de fin de travail avec le chef d'équipe <input checked="" type="checkbox"/> avec réserves détaillées ci-dessous		
Date :	Signature :	Date :	Signature :

- Décrivez avec précision les dommages constatés. Vous devez nommer le bien et caractériser son état (ex. : « étagère de la bibliothèque rayée », « coups sur le plateau de table Salon », etc.) ou indiquez-le ou les effets manquant(s) avant de signer. Vous ne devez pas décrire l'état de l'emballage mais celui du ou des bien(s) qu'il contenait. Par exemple, n'écrivez pas « carton de linge mouillé » mais « 3 serviettes tâchées ».



**Les mentions du type « sous réserve de déballage » ou « sous réserve de contrôle », « lettre recommandée suivra », « meubles abimés » n'ont aucune valeur.**



- Si les réserves sont nombreuses, vous pouvez les écrire sur une feuille libre. Attention toutefois, cette feuille ne sera recevable que si elle est signée par les deux parties (client et chef d'équipe).
- Les réserves doivent être émises en présence des déménageurs afin de respecter leur caractère contradictoire. Les déménageurs sont en droit de contester vos réserves sur cette même lettre de voiture s'ils ne sont pas d'accord.
- **Vous ne devez en aucun cas ajouter des réserves sur la lettre de voiture après le départ du déménageur.** Si vous n'avez pas émis de réserve lors de la livraison, si vous souhaitez les amplifier ou contester les réserves de l'entreprise, vous devez adresser un courrier recommandé à l'entreprise. Ce formalisme est imposé par la loi et est donc impératif. S'il n'est pas respecté, le courrier n'a aucune valeur et est donc irrecevable.



**Ce courrier doit être posté dans les 10 jours calendaires à compter du jour de la livraison. Passé ce délai, la réclamation sera automatiquement jugée irrecevable par la compagnie d'assurance\*.**



### Pas le temps de vous déplacer ?

**Vous pouvez envoyer votre courrier recommandé depuis votre domicile**  
<https://boutique.laposte.fr/envoi-de-courrier-en-ligne/lettre-recommandee-en-ligne>

- Si vous ne formulez pas de réserve sur la lettre de voiture, vos effets sont présumés avoir été livrés dans leur état d'origine. D'après l'art. L.224-63 du Code de la Consommation, il vous appartient alors de rapporter la preuve que les dommages que vous souhaitez déclarer existaient au moment de la livraison.
- Le déménageur est responsable des biens qui lui sont confiés. Cette responsabilité cesse une fois les biens livrés. La signature de la déclaration de fin de travail met fin à l'opération de déménagement et donc à la présomption de responsabilité du déménageur.