

Guide de réception : Checklist pour vos colis Eminza

Avant de signer le bon de livraison

- Ne vous précipitez pas : le livreur doit vous laisser le temps de vérifier l'état extérieur du colis.
- Inspectez l'emballage : recherchez des traces de chocs, des déchirures, des enfoncements ou des ouvertures suspectes.
- Vérifiez l'intégrité du ruban adhésif : assurez-vous qu'il n'a pas été ouvert puis refermé par un tiers.
- Secouez légèrement le colis (si le contenu n'est pas fragile) pour détecter un bruit de casse.

Que faire en cas de dommage constaté ?

- Refusez le colis si les dommages sont importants et visibles : indiquez 'Refusé pour avarie' sur le bon de livraison.
- Si vous acceptez le colis, émettez des réserves précises : ne notez pas 'sous réserve de déballage', cela n'a aucune valeur juridique.
- Soyez spécifique : écrivez par exemple 'Carton enfoncé sur le côté droit' ou 'Produit intérieur cassé'.
- Prenez des photos : photographiez le colis avant ouverture, les zones endommagées et le contenu si nécessaire.

Après la réception : les étapes clés

- Ouvrez votre colis rapidement : vérifiez la conformité des articles par rapport à votre bon de commande.
- Conservez les emballages d'origine : ils sont indispensables en cas de retour ou d'échange.
- Contactez le service client Eminza : munissez-vous de votre numéro de commande et des photos prises lors de la réception.
- Respectez les délais : signalez toute anomalie dans les 48 à 72 heures suivant la réception pour faciliter la prise en charge.