

INFORMATIONS PRODUITS

▣ CONSEILS SUR UN PRODUIT :

Dans le but de faciliter votre recherche, nous détaillons un maximum nos fiches produits notamment en ce qui concerne les matériaux et les dimensions de chaque modèle.

Si vous avez besoin d'un conseil pour effectuer votre achat, n'hésitez pas à contacter nos magasins par téléphone ou via nos réseaux sociaux.

▣ RUPTURE DE STOCK SUR UN PRODUIT :

Des produits peuvent être victimes de leur succès et ne plus être disponibles. Pour être averti du réapprovisionnement d'un produit, veuillez cliquer sur la mention « M'avertir lorsque le produit est disponible » et indiquer votre adresse e-mail. Vous recevrez une alerte dès que le produit sera à nouveau disponible.

Si toutefois cette option n'est pas disponible, une estimation du délai est disponible sur la fiche du produit « 20 jours ouvrés », n'hésitez pas à contacter notre service client via notre [formulaire de contact](#) qui vous fera un retour dans les plus brefs délais.

▣ TESTER UN PRODUIT :

Les produits Meuble Prive sont exposés dans nos magasins de Metz et Nancy. Si vous êtes toutefois dans l'incapacité de vous déplacer dans l'un de nos showrooms, vous pouvez retrouver notre catalogue produit sur notre site internet. Dans le but de faciliter votre achat, nous détaillons un maximum nos fiches produits notamment en ce qui concerne les matériaux et les dimensions de chaque modèle.

LIVRAISON

SUIVI DE COMMANDE :

▣ Accès au suivi de livraison

Dès votre commande expédiée, vous recevrez un e-mail vous informant de son expédition. Ce dernier reprendra l'ensemble des informations de suivi de livraison, qui seront également visibles dans la rubrique « Mes commandes » de votre compte client.

▣ **Connaître la date d'expédition ou de livraison d'une commande**

Dès validation de votre commande, vous recevrez un e-mail de confirmation dans lequel vous trouverez l'ensemble des informations concernant l'expédition et le délai de livraison estimé de votre commande. Les délais de livraison sont calculés en jours ouvrés, ils ne comprennent pas les week-ends, ni les jours fériés.

La livraison de votre commande s'opèrera uniquement sur rendez-vous auprès du transporteur. Ce dernier vous contactera dès réception de votre colis. La programmation de livraison de votre commande ne sera possible qu'une fois cette dernière expédiée.

▣ **Commande expédiée mais le transporteur ne m'a pas contacté**

Une fois votre commande expédiée, l'acheminement vers l'agence de livraison qui dessert votre adresse, peut prendre quelques jours. Dès la commande réceptionnée en agence, le transporteur prendra contact avec vous afin de programmer la livraison de votre commande.

PLANIFICATION DE LIVRAISON :

▣ **Programmer ou modifier un RDV de livraison**

Une date de livraison de votre commande vous sera automatiquement attribuée par le transporteur. Ce dernier vous informera en amont de sa venue. Vous pourrez modifier votre rendez-vous de livraison uniquement auprès du transporteur, via le lien de suivi qui figure dans le mail d'expédition de votre commande. En cas d'échec de livraison, votre commande sera déposée dans un point de retrait à proximité de votre domicile.

MODALITES DE LIVRAISON :

▣ **Colis qui ne passent pas au domicile**

Avant de valider votre commande, nous vous recommandons vivement de vérifier l'accessibilité de votre domicile. Certains mobiliers peuvent être volumineux, c'est pourquoi il convient de vérifier l'accessibilité de votre logement (escaliers, largeur de porte...) Pour vous faciliter la tâche, nous prenons soin d'indiquer les dimensions exactes des colis sur chaque fiche produit.

Si le transporteur ne parvient pas à livrer votre commande pour des raisons d'accessibilité, vous devrez prendre contact avec le service client afin d'organiser une nouvelle livraison ou l'annulation de votre commande.

Dans le cas d'une re-livraison, celle-ci se fera au pieds du camion et vous vous chargerez personnellement d'acheminer les colis jusqu'à la pièce de votre choix.

Dans le cas d'une annulation de commande, les frais de retour vous seront attribués dans la totalité.

▣ Délais de livraison Meuble Prive

Les délais de livraison sont indiqués sur chaque fiche produit. Ils sont calculés en jours ouvrés et ne tiennent pas compte des weekends et jours fériés.

Une date de livraison estimée sera indiquée à l'étape de validation de votre commande.

Les délais de livraisons seront également communiqués dans le mail de confirmation de commande.

▣ Les différents modes de livraison

Lors du passage de commande, vous pouvez sélectionner le mode de livraison de votre choix parmi les suivants :

- Retrait en magasin

Vous recevez une notification par mail lorsque votre commande est disponible en magasin. Le retrait se fait sur rendez-vous uniquement, les mercredis à partir de 14h ainsi que les samedis de 10h à 12h.

Une fois votre commande retirée, nous vous ferons signer un bon de retrait indiquant le nombre de colis livrés ainsi que l'état de l'emballage.

- Livraison standard :

La livraison s'effectue à votre domicile, au pied du camion. Les produits ne seront donc pas acheminés à l'intérieur de votre domicile, ni déballés dans la pièce de votre choix.

Une fois votre commande livrée, le transporteur vous fera signer un bon de retrait indiquant le nombre de colis livrés ainsi que l'état de l'emballage.

- Livraison confort :

La livraison s'effectue à votre domicile, dans la pièce de votre choix. Les produits ne seront cependant pas déballés, ni installés.

Une fois votre commande livrée, le transporteur vous fera signer un bon de retrait indiquant le nombre de colis livrés ainsi que l'état de l'emballage

- Livraison premium :

La livraison s'effectue à votre domicile, dans la pièce de votre choix. Les produits seront déballés, installés et minutieusement contrôlés avant et après chaque étape.

Pour votre confort, nos livreurs vous débarrasseront des emballages.

Une fois votre commande livrée, le transporteur vous fera signer un bon de retrait indiquant le nombre de colis livrés, l'état de l'emballage, l'état des produits après déballage, l'installation effectuée et conforme et enfin, la récupération des emballages.

Pour les livraisons confort et premium, vous devrez vous assurer de l'accessibilité de votre domicile en vous référant aux dimensions mentionnées dans la fiche produit de l'article commandé.

▣ Pays de livraison

Les produits Meuble Privé sont disponibles à la livraison dans toute la France ainsi qu'en Belgique et au Luxembourg.

▣ Grouper les livraisons

Il n'est pas possible de grouper les livraisons afin de réduire le montant des frais de livraison. Les tarifs affichés sont en effet ceux pratiqués par nos transporteurs, nous n'ajoutons aucun coût supplémentaire.

Pour information, les frais et options de livraison sont calculés selon le poids des articles commandés et non le selon le nombre de colis.

MODIFICATION DE LIVRAISON :

▣ Modifier informations de livraison

Il vous est possible de demander une modification de numéro de téléphone à tout moment. Pour cela, vous devez contacter notre service client.

Dans le cas où votre commande n'a pas encore été expédiée, il est possible de changer votre adresse de livraison en contactant notre service client notre [formulaire de contact](#)

Si votre commande a déjà été expédiée, aucune modification d'adresse ne sera alors possible.

▣ Modifier mode de livraison

Si vous souhaitez modifier le mode de livraison de votre commande, vous pouvez contacter le service client via notre [formulaire de contact](#) afin de soumettre votre demande.

Après analyse de votre demande, nos équipes se réservent le droit de refuser cette demande si celle-ci n'est pas possible.

Dans le cas contraire, nous vous ferons parvenir un lien de paiement afin de régler le coût supplémentaire correspondant à la livraison choisie.

Afin d'assurer la bonne prise en compte du nouveau mode de livraison par notre transporteur, votre demande de modification doit être effectuée au minimum 48h avant le rendez-vous de livraison.

GARANTIE

▣ Les modalités de garantie des produits

Tous les produits Meuble Privé sont couverts par les garanties légales sur une durée de deux ans, à partir de la réception de la commande.

La garantie légale de conformité ainsi que la garantie légale contre les vices cachés s'appliquent.

Ces deux garanties s'appliquent dans le cadre d'un défaut avéré et défaut de conformité empêchant son usage.

Cependant, elles ne couvrent pas la casse ou les défauts liés à un usage inapproprié.

CONFIRMATION COMMANDE

▣ E-mail de confirmation

Après validation de votre commande, vous recevrez un mail de confirmation. Celui-ci comportera tous les détails relatifs à votre commande. Si vous ne l'avez pas reçu, vérifiez dans vos spams/indésirables.

Si toutefois il n'est pas dans vos indésirables, nous vous invitons à contacter notre service client via notre [formulaire de contact](#)

Lors de votre demande, merci de fournir votre NOM/PRÉNOM, le détail de votre commande,

ainsi qu'une capture d'écran du paiement si vous avez déjà été débité de celui-ci.

NOTICE ET MONTAGE

▣ Notice manquante

Si vous recevez votre commande et que la notice est manquante dans vos colis, nous vous invitons à contacter notre service client via notre [formulaire de contact](#) en précisant votre numéro de commande ainsi que le produit concerné.

▣ Problème de montage

Si vous recevez votre commande et que vous rencontrez des difficultés lors du montage de vos produits, nous vous conseillons plusieurs étapes :

- Suivre la notice fournie dans les colis
- Vérifier que vous disposez de tous les éléments
- Respecter l'ordre des étapes
- Suivre les recommandations présentes sur la notice (outils nécessaires, nombre de personnes)

Si toutefois vous ne parvenez toujours pas à monter vos meubles malgré nos dits conseils, retrouvez ci-dessous les questions récurrentes ainsi que nos réponses :

- Les tiroirs/portes de vos meubles ne sont pas toutes à la même hauteur :
L'alignement des tiroirs et portes doivent être réglés après le montage.
Pour les portes, le réglage se fait sur les charnières, à l'aide d'un tournevis.
Pour les tiroirs, le réglage se fait depuis les glissières, il suffit de tirer sur les languettes afin d'ajuster la hauteur.
- Les dossiers de mon canapé ne sont pas alignés :

Vérifiez que chaque pied est disposé au bon endroit et qu'il n'y a pas d'inversion entre les pieds latéraux et pieds centraux.

- Ma chaise n'est pas stable :
Vérifiez que chaque pied est disposé au bon endroit et qu'il n'y a pas d'inversion entre les pieds avant et pieds arrière.

Si malgré nos conseils vous ne parvenez pas à solutionner vos difficultés de montage, nous vous invitons à contacter notre service client [formulaire de contact](#). En indiquant votre numéro de commande, la référence du produit concerné ainsi que photos ou vidéos présentant les problèmes rencontrés.

VALIDATION DE COMMANDE

▣ Validation de paiement

Si vous ne parvenez pas à valider votre commande et finaliser le paiement, vérifiez que les informations saisies sont correctes.

Nous vous invitons également à contacter votre banque afin de vérifier si le plafond de votre carte n'a pas bloqué le paiement.

▣ Validation de mon panier

Si vous avez ajouté les produits à votre panier et que vous souhaitez finaliser votre commande mais que vous n'y parvenez pas, il est possible que des informations soient manquantes. Assurez-vous d'avoir remplis tous les champs obligatoires ainsi que les cases nécessaires soient cochées.

ANNULATION/MODIFICATION DE COMMANDE

▣ 1. Annulation de commande

Après validation de votre commande, vous disposez d'un délai de rétractation de 8 jours, sous réserve que celle-ci n'ait pas encore été expédiée.

Pour annuler votre commande, nous vous invitons à contacter notre service client via le [formulaire de contact](#) en indiquant le numéro de votre commande.

▣ 2. Modification de ma commande

Il n'est pas possible de changer la nature de votre commande après que vous l'ayez passée.

Cependant, si celle-ci est en délais de livraison de plus de 40 jours ouvrés et n'a pas été expédiée, contactez notre service client via notre [formulaire de contact](#) afin d'annuler votre commande en cours.

Vous pourrez alors renouveler votre commande avec les articles souhaités.

PROBLEME DE COMMANDE

▣ **Produit défectueux ou non-conforme**

Si vous avez reçu un produit défectueux ou qui ne correspond pas à ce que vous avez commandé, nous vous invitons à contacter notre service client le [formulaire de contact](#)

Lors de votre demande, merci d'insérer :

- Le numéro de commande
- Des photos du produit défectueux

Après réception de celle-ci nos équipes analyseront votre demande et vous apporteront une solution adaptée dans les plus brefs délais.

▣ **Commande incomplète**

Si vous avez reçu votre commande et que celle-ci est incomplète, nous vous invitons à contacter notre service client via [formulaire de contact](#)

Lors de votre demande, merci d'insérer :

- Le numéro de commande
- Des photos des colis reçus

Après réception de celle-ci, nos équipes analyseront votre demande et vous apporteront une solution adaptée dans les plus brefs délais

▣ **Produit endommagé**

Si vous avez reçu un produit endommagé, il est crucial d'avoir signalé des réserves sur le bon de livraison pour garantir la prise en charge de votre demande par nos services.

Vous avez 48 heures après la livraison pour soumettre votre réclamation à notre service client via notre [formulaire de contact](#)

Veillez fournir au moins 5 photos et/ou vidéos montrant clairement les dommages, en les identifiant à l'aide de la notice de montage incluse dans les colis.

Après réception des éléments nécessaires à l'analyse de votre demande, notre service client vous proposera une solution adaptée.

▣ **Refus de livraison suite à des colis endommagés**

Si vous avez refusé la livraison auprès du transporteur dû à des colis endommagés, nous vous invitons à contacter notre service client dans les plus brefs délais via... en indiquant votre numéro de commande ainsi qu'une photo du bon de livraison où est notifié le refus.

Après réception de votre demande, nos équipes analyseront celle-ci et vous apporteront une solution adaptée dans les plus brefs délais

FACTURATION

▣ **Recevoir ma facture**

Toutes vos commandes ainsi que leurs factures correspondantes sont disponibles dans votre espace client MEUBLEPRIVE.

Rendez-vous sur le site internet pour vous connecter et ainsi consulter vos factures dans la rubrique « Mes commandes ».

▣ **Modifier mes informations de facturation**

Pour modifier vos informations de facturation, nous vous invitons à contacter notre service client le [formulaire de contact](#) en indiquant les modifications souhaitées.

[formulaire de contact](#)

MOYENS DE PAIEMENT

▣ **Carte bancaire**

Le paiement par carte bancaire est totalement sécurisé et MEUBLEPRIVE ne stocke pas vos données bancaires.

Pour assurer une meilleure protection lors des paiements en ligne, la validation par 3D Secure peut être requise. Vous devrez alors saisir un mot de passe, un code de sécurité reçu par courriel ou par téléphone, ou accéder à votre application bancaire mobile pour valider le paiement.

Le montant de la commande sera débité une fois le paiement validé.

▣ **Alma**

Pour échelonner le paiement de votre commande, vous pouvez choisir un paiement en 3 ou 4 fois sans frais lors de la validation de votre commande.

Lorsque vous utilisez Alma pour le paiement, vous devrez fournir les informations suivantes :

- Nom
- Prénom
- Email
- Adresse

Alma pourrait également demander des informations supplémentaires. Dans ce cas, ils vous demanderont une pièce d'identité ou l'accès à certaines de vos informations.

▣ **Paypal**

Paypal vous permet d'échelonner votre paiement jusqu'à 4 fois sans frais. Lors du paiement, vous serez directement redirigé sur la page de paiement Paypal. Il vous suffira de vous identifier et de choisir votre paiement (de 1 à 4 fois).

▣ **Je souhaite régler ma commande par virement bancaire.**

Vous pouvez opter pour le paiement par virement avec notre partenaire Fintecture. Cette méthode de paiement consiste à effectuer un virement bancaire du montant total de la commande vers le compte bancaire de MEUBLEPRIVE. Vous serez alors automatiquement redirigé(e) vers l'espace sécurisé de votre banque pour valider le paiement.

▣ **Je souhaite régler ma commande via un prestataire de paiement (Paypal, Apple Pay, Google Pay)**

Si vous sélectionnez PayPal, Apple Pay ou Google Pay comme mode de paiement lors de votre commande, vous serez redirigé(e) vers votre compte sur la plateforme correspondante.

Il vous suffira alors de vous connecter (ou de créer un compte) et de valider le paiement pour que votre commande soit confirmée.

Une fois connecté(e) sur le site de PayPal, vous aurez la possibilité de payer en une fois ou en quatre fois sans frais.

REMBOURSEMENTS

▣ Remboursement suite à un retour non-conforme

Après la reprise de la marchandise par le transporteur, nous vous invitons à transmettre une preuve d'expédition à notre service client le [formulaire de contact](#) afin que le remboursement soit effectué.

Le remboursement sera réalisé sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande.

▣ Remboursement suite à une rétractation

Une fois que notre transporteur a repris la commande, vous pouvez envoyer une copie du bon de reprise à notre service client via le [formulaire de contact](#) pour initier le remboursement.

Le remboursement sera effectué sur le moyen de paiement utilisé lors de la commande. Si ce moyen de paiement n'est plus valide, veuillez en informer notre service client avant de demander le remboursement.

Les frais de retour seront déduits du montant total de votre commande lors du remboursement. Une fois le remboursement initié, il apparaîtra sur votre compte dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

▣ Remboursement avec un paiement alma

Si vous bénéficiez d'un remboursement total après un paiement Alma, Alma vous remboursera les échéances déjà réglées directement sur votre compte bancaire.

Les échéances n'étant pas encore prélevées seront directement annulées.

Si vous bénéficiez d'un remboursement partiel après un paiement Alma, Alma vous déduira le remboursement sur la dernière échéance à venir.

Si votre échéancier est déjà arrivé à terme avant la demande de remboursement, les modalités seront alors les mêmes que pour les autres moyens de paiement.

RETOURS

▣ Retour de commande car j'ai changé d'avis

Vous avez 14 jours à compter de la date de livraison pour nous soumettre votre demande de retour en utilisant notre [formulaire de contact](#). Notre service client organisera alors la collecte en mandatant un transporteur qui vous contactera pour convenir des modalités de reprise. Veuillez-vous assurer que le produit soit

démonté et correctement emballé avant la collecte. Les frais de retour seront à votre charge selon notre grille tarifaire : [Grille Tarifaire](#)

▣ **Retour de commande suite à un défaut**

En cas de non-conformité validée par nos équipes, vous pourrez demander le retour de votre commande auprès de notre service client via le [formulaire de contact](#).

Après réception de votre demande comprenant des photos/vidéos attestant de la non-conformité, notre équipe analysera requête.

Dans le cas où cette non-conformité est avérée, notre équipe mandatera un transporteur pour la reprise de la marchandise.

La marchandise devra être démontée et emballée par vos soins.

Le transport retour sera pris en charge par Meuble Prive.

-