



[Base de connaissances](#) > [Livraison](#) > [Produits d'une marque différente dans le colis reçu](#)

Produits d'une marque différente dans le colis reçu

Eirene - 2025-10-20 - [Commentaire \(1\)](#) - [Livraison](#)

Si l'emballage semble différent de l'habituel, les produits à l'intérieur peuvent néanmoins être exactement ceux que vous avez commandés. Veuillez suivre ces étapes :

1. **Vérifiez toutes les boîtes** — ouvrez chaque petite boîte blanche ou colorée que vous avez reçue (des noms comme *Dives*, *Fillmed*, *Livomyn*, etc. peuvent apparaître).
2. **Enregistrez une vidéo de déballage** — filmez clairement le processus pour montrer le colis, les étiquettes et le contenu.
3. **Conservez la vidéo** — si un article manque, est endommagé ou incorrect, nous en aurons besoin pour vous aider selon notre [politique de réexpédition](#).

Sans cette vidéo, nous ne pourrons pas traiter les réclamations pour les articles manquants ou endommagés.