



Livraison impossible et refus de remboursement

Par Nielda

Bonjour,

J'ai acheté un canapé dans un magasin avec livraison payante à domicile. Normalement la livraison s'effectue devant le domicile dans la rue.

Étant seule j'ai demandé si c'était possible qu'on me le livre jusqu'à mon appartement. Les livreurs étaient ok.

Le problème c'est qu'ils n'ont pas réussi à rentrer le canapé par la porte de mon appartement celui ci étant trop large par rapport à ma porte d'entrée.

Je suis retournée au magasin pour demander le remboursement et la responsable a refusé le remboursement et m'a juste proposé un avoir valable 6 mois.

Je voulais savoir si c'était légal dans la mesure où je n'ai pas pu obtenir la livraison de mon canapé sachant que j'ai bien entendu payé la livraison qu'ils n'ont pas voulu me rembourser.

Merci pour votre aide

Par janus2

Bonjour,

Un achat en magasin est ferme et définitif, il n'y a pas de droit de rétractation sauf geste commercial du vendeur.

Le fait que ce canapé ne passe pas par la porte de votre logement est malheureusement votre problème, pas celui du vendeur. C'était à vous de vous assurer qu'il passait avant d'acheter.

Le vendeur est donc tout à fait en droit de refuser de reprendre ce canapé ou de le reprendre à ses conditions (que vous acceptez ou pas).

Par Nielda

Bonjour,

Très bien merci pour votre réponse

Cordialement