Achat en ligne - Geste commercial

Par LREM

Bonjour,

A la réception d'une table que j'ai commandée en ligne, je me suis aperçu que celle-ci était ébréchée.

Après l'avoir fait savoir au SAV, celui-ci me fait savoir qu'un échange n'est pas possible, mais que deux options se présentent à moi : le retour avec remboursement total ou un geste commercial.

Puisque le retour du bien s'avérer un peu plus compliqué (la table et ses rallonges étaient arrivées dans deux énormes cartons, endommagés eux aussi), je choisis le geste commercial me disant que celui-ci me permettrait de payer un menuisier pour réparer la brèche.

Le SAV m'a indiqué, fin avril, que ce remboursement interviendrait dans un délai maximum de 3 semaines. Trois mois après et malgré de nombreuses relances, je n'ai toujours rien reçu.

Malgré l'acceptation du geste commercial, m'est-il encore possible (puisque le remboursement n'a pas été fait) de demander le remboursement total contre le renvoi de la table ? La garantie légale de conformité porte sur deux ans mais je ne sais pas si mon acceptation du geste commercial m'empêche désormais de l'invoquer (tout en sachant que de leur côté, ils n'ont pas respecté le délai de remboursement).

Je vous remercie par avance.

Par osram

Bonjour,

Lettre recommandée avec AR, mettez leur le marché en mains, soit versement immédiat de ce geste commercial, soit retour de la marchandise à leurs frais.

Gardez une copie de cette lettre et des documents postaux.