



Produit personnalisé défectueux - remboursement

Par NoemieRLC

Bonjour,

J'ai acheté une gourmète personnalisée sur internet pour ma fille mais quand je l'ai reçue la police d'écriture demandée n'était pas la bonne et la date de naissance inscrite au dos était erronée ("15.01.20201" au lieu de "15.01.2021").

J'ai demandé un remboursement au vendeur et celui-ci me propose soit de la refaire soit de me rembourser mais à hauteur de 35% seulement. Or, je souhaite un remboursement complet de mon achat, et je suis prête à lui renvoyer le colis s'il le souhaite.

Quels sont mes droits ?

Merci beaucoup par avance.

Par ESP

Bonjour

Il existe la garantie légale de conformité, qui oblige le vendeur d'un bien à livrer un produit conforme à la description qu'il en a faite et à l'usage attendu par l'acheteur. (article L. 217-7 du Code de la consommation).

Donc s'il vous propose de rectifier, il respecte la loi et vous devez accepter.

Par NoemieRLC

Merci beaucoup !