



Refus de garantie abusive

Par Lili57

Bonjour,

J'ai acheté en décembre 2019 un ensemble matelas et sommier garantie 5 ans.

Depuis quelques semaines les ressorts au niveau du bas du dos d'un des matelas sont cassés.

Le vendeur m'a dit qu'après étude des photos par le fabricant, celui ci refuse la garantie car le matelas est taché.

Or cette tâche se situe au niveau de la tête, je ne vois donc pas le lien entre une tâche à la tête et les ressorts cassés en bas du dos.

Je trouve ce motif abusif.

Comment je peux faire pour obtenir l'échange ou le remboursement du matelas ?

Dans l'attente de vos réponses. Merci

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous pouvez faire un courrier RAR au vendeur, puis au fabricant, et saisir la DGCCRF.

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[url]