Prise en charges SAV : quelles sont les limites pour le magasin

---
Par dtkiskool

Bonjour!

Ma question concerne le remplacement d'un canapé dans le cadre d'un SAV pendant la garantie légal, la prise en charge a été acceptée, et nous devons récupérer l'ancien.

Or lorsque nos livreurs sont intervenus chez le client, il s'est avérer que le produit ne passe pas chez lui, en effet celui-ci avait monté le précédent canapé par une fenêtre extérieur de l'immeuble à l'aide d'une corde.

Maintenant il nous affirme que comme c'est un SAV, nous sommes tenu par la loi de tout mettre en oeuvre pour effectuer le remplacement , quitte à prendre une entreprise de déménagement avec une nacelle et que les frais seraient entièrement à notre charge...

Alors quelles sont légalement les limites de nos obligations, je ne trouve pas de texte mentionnant cela!

Dans l'attente de vos réponses merci d'avance!

Par AGeorges

Bonsoir dtkiscool,

je ne trouve pas de texte mentionnant cela!

Il ne semble pas qu'il y ait de texte, ce qui peut expliquer pourquoi vous ne trouvez rien. [En fait le sujet est apparemment laissé à la discrétion du marchand.]

Et donc, ceci doit normalement être réglé par les CGV.

En l'absence de précision, je dirais :
- le canapé n'a pas été livré 'chez le client' puisque c'est lui-même qui l'a 'cordé' par sa fenêtre.
- Donc, la reprise doit se faire dans les mêmes conditions. Il vous met le canapé sur le trottoir où vous le récupérez. C'est plus facile pour descendre que pour monter.

A confirmer, mais le fait d'aller reprendre le matériel chez le client est un 'service' rendu 'commercialement'. Si le matériel ne peut pas être repris dans des conditions normales comme huile de coude, escalier/ascenseur et paires de bras, aucun (?) texte ne vous oblige à un investissement lourd.

Sinon, je vous fait livrer une armoire normande au 3e étage de la Tour Eiffel ! Et j'annule ensuite ma commande.

En plus, la moindre des choses aurait été de vous prévenir. Ce client semble appartenir à la catégorie de ceux qui se croient tout permis ...

Mais un autre avis est demandé ...

Par dtkiskool

merci pour votre réponse!
oui on pense comme vous, ce n'est pas de notre responsabilité, j'avoue qu'une telle demande c'est la première fois, et on vois aussi le coté sécurité, si l'on doit passé par une corde... c'est pas évident!

mais oui d'autres avis seraient les bienvenus