



Garantie légale de conformité -remboursement

Par Kissmach

Bonjour

Je vous contacte car je souhaite avoir des conseils dans la résolution d'un litige avec un vendeur de canape en ligne .

J'ai acheté ce canapé le 16/12/23 et dès le lendemain de la livraison j'ai remarqué des défauts sur ce canapé que j'ai signalé au vendeur .

Le service client a traité ma demande auprès de leur expert et ils ont décidé après un mois d'attente de m'envoyer une société pour réparer le canapé en question alors que je souhaite le retourner et être remboursé.

Je sais qu'ils ont possibilité de le réparer ou le remplacer(selon la garantie légale de conformité)

Cependant cette solution ne me convient pas .

Je ne veux pas d'un canapé neuf qui nécessite des réparations .

Comment obtenir le remboursement de mon canape ? Par ailleurs le délai de rétractation est il tjr d'actualité ?

Sans compter que les conditions de retour sont compliquées ! (transport à la charge du client et dans l'emballage d'origine)

Je suis complètement perdue et le vendeur me demande donc de prendre rdv ac la société de réparation afin qu'elle fasse le nécessaire et dans un premier temps vérifie que la défectuosité est avérée alors que leur mail indique clairement une réparation .

Que Dois je faire ?

Je vous remercie par avance

Cordialement