



Delais de livraison non respectés

Par **bab031**, le **14/04/2016** à **19:21**

Bonjour,

J'ai acheté un canapé sur un site internet le 28 février 2016 avec un délai de livraison de 2 semaines. Le paiement intégrale (1600€) a été effectué le jour meme, 28 février 2016. Le 1er mars je reçois un mail validant ma commande et annonçant une livraison sous 15 jours Le 9 ou 10 mars je réçois un mail m'informant que la livraison est retardée de 15 jours supplémentaires car le produit n'est pas disponible. J'attend donc. Le 30Mars je reçois encore un mail me disant:" Cher client,Nous sommes au regret de vous annoncer que votre commande connaît un retard sur le produit suivant :Canapé d'angle cuir...Nouvelle date de livraison estimée entre le 11/04/16 et le 17/04/16.

Je prends donc mon téléphone pour leur exprimer mon mécontentement et là on m'explique que les canapés sont confectionnés au fur et à mesure des commandes, que le canapé est en cuir italien et tout le bla bla qui va avec. Il me disent que pour la gêne occasionnée il m'offre 15% de reduc sur mon prochain achat. Je leur est dis que je ne pense pas commander à nouveau chez eux cette expérience ne me sastifaisant pas. La personne au téléphone me répond que alors il me rembourse 15% sur cet achat. J'ai trouvé cela très pro. J'ai été livré (enfin !!) ce jour 14 avril du canapé mais je n'ai bien entendu pas reçu le remboursement annoncé.

Ma question est quel sont mes droits ? Une ami m'a dit que suite aux délais de livraison non respectés je suis en droit de demander le remboursement de l'intégralité du prix celui ayant était payé il y a 1mois et demi. Est ce vrai ? Si ce n'est pas le cas quel dédommagement suis en droit de demander? Merci