



## Engagement satisfait ou remboursé du vendeur

Par **KAWAZZ**, le **27/07/2013** à **08:31**

Bonjour,

J'ai acheté un aspirateur manuel de piscine(41€) par internet chez VigiPiscine.com parce que ce site affichait l'engagement "Satisfait ou remboursé" sur sa page d'accueil.J'ai reçu l'article mais il ne me satisfait pas après un essai.Le SAV refuse de me le rembourser parce que je l'ai trempé dans l'eau.Il me répond que dans le cas d'une rétractation il ne fallait pas l'immerger (Je me demande bien comment l'essayer sans l'immerger). Après une douzaine d'échanges par mails,je ne parviens toujours pas à leur faire comprendre qu'il ne s'agit pas dans ce cas d'une rétractation auquel cas VigiPiscine.com aurait raison, mais d'une "non satisfaction" qui me donne droit au remboursement.Dans leurs conditions générales de ventes n'existent que les clauses de rétractations et rien sur les "non satisfactions".Je ne sais plus quoi faire. Quelqu'un peut-il me dire la différence entre un retour pour rétractation et une retour pour non satisfaction et que puis-je faire pour obtenir le respect de leur engagement "Satisfait ou remboursé" ou bien dois-je abandonner parce que c'est peine perdue.

Merci d'avance pour votre aide.

Par **janus2fr**, le **28/07/2013** à **10:50**

Bonjour,

Il n'existe pas de définition légale pour le "satisfait ou remboursé". Cela ne peut être qu'un accord commercial avec le vendeur. Cet accord doit donc apparaître dans les conditions générales de vente ou faire l'objet d'un contrat à part. Et ce sont ces CGV ou ce contrat qui en fixent les règles.

Dans votre cas, si seule la mention "satisfait ou remboursé" apparaît sur le site sans rien dans les CGV ni contrat particulier, il est probablement possible d'attaquer le vendeur pour publicité mensongère.

Par **KAWAZZ**, le **28/07/2013** à **20:45**

Bonjour,

Je viens de lire votre réponse qui me satisfait beaucoup. En effet je n'ai pas pensé à la publicité mensongère. Je vous remercie mille fois pour cette information à laquelle je n'avais

pas pensé.

Je vous souhaite une bonne soirée.