



Problème canapé xxxxxxxx

Par **aurelie42**, le **14/09/2015** à **22:42**

bonjour, je me permet de reposer un sujet car à ce jour notre problème avec xxxxxx n'est toujours pas résolu 9 mois après notre achat... Je vous réexpose donc notre problème :

Commandé le 20 janvier, nous avons reçu notre canapé le 17 avril.

Le canapé monté par les transporteurs, nous avons effectué le tour pour confirmer qu'il n'y avait pas de dégradation.

Mais le soir, en voulant le mettre en mode convertible, problème, il n'était pas convertible...

Nous avons pourtant bien commandé ce canapé en ayant la certitude qu'il était convertible puisqu'il était écrit dans le texte de présentation ainsi que dans les caractéristiques que c'était un canapé d'angle convertible. De plus, il y avait une photo de ce canapé en position couchage, nous avons également demandé confirmation par téléphone.

Nous avons donc exposé ce problème aux personnes de ce site qui nous ont répondu que le canapé reçu correspondait bien au bon de commande et qu'il n'était pas convertible. Après de nombreuses relances, ils nous répondent que ce canapé n'a jamais existé en convertible, qu'une nouvelle demande a été faite auprès du fabricant mais que celui-ci confirmait leurs dires...

Nous leur répondons donc que sur leur site il était écrit noir sur blanc que le canapé est convertible et qu'il y avait même une photo.

Surprise, nous retournons le lendemain sur le site et cherchons le canapé mais ils ont supprimé la photo et également le fait que le canapé est convertible. Nous avons bien sûr anticipé ceci et avons donc enregistré la page de l'article et fait des captures d'écran avant que ce ne soit modifié.

Finalement, ils admettent qu'il y avait bien une erreur sur leur site et après avoir envoyé une lettre recommandée ils nous proposent 150 euros de dédommagement ou un bon d'achat de 300 euros sur leur site, alors que nous leur avons demandé compte tenu de tous les désagréments la somme de 300 euros.

Car ce n'est pas tout, nous n'avons à ce jour toujours pas reçu les pieds du canapé qui est donc à même le sol... Nous les contactons et à chaque fois ils nous répondent qu'ils attendent une livraison dans la semaine et qu'ils nous tiennent au courant par mail, mais nous attendons toujours des nouvelles...

S'il vous plaît pouvez vous nous indiquer quels recours nous avons... Pouvons nous porter plainte, faut il contacter une assoc...?

Nous en avons vraiment marre et cela a trop duré... Et nous ne savons plus quoi faire...

Merci beaucoup pour vos réponses.