



Remboursement d'un achat gros électroménager qui ne convient pas

Par **EricF**, le **29/07/2016** à **15:10**

Bonjour,
je viens d'acheter un climatiseur (700 euros). La commande a été passée en magasin, l'appareil ne s'y trouvant pas physiquement. Celui-ci m'a été livré, sans branchements ou essais. Après déballage, je me suis aperçu que je ne supportais pas le niveau sonore. La vendeuse m'avait assuré que 65dB serait confortable, mais ça ne me convient pas. Dès le lendemain, je m'en suis plaint au service après-vente. On m'a refusé tout recours sous prétexte que l'appareil avait été déballé et branché (à peine un quart d'heure, le temps de constater le niveau sonore). Par trois fois, le service relation client, auquel je me suis adressé sur internet, m'a pourtant assuré de son engagement à trouver une solution (j'ai conservé la correspondance par courriel). A présent, ce service me dit subitement, après plusieurs jours, qu'il n'y a rien à faire, car le climatiseur est considéré comme d'occasion.
Ai-je la possibilité de recourir légalement pour obtenir la reprise d'un appareil qui ne me convient pas, après découverte et essai chez moi? Quels sont mes droits en la circonstance?

Je vous remercie pour l'éclairage que vous voudrez bien m'apporter. Je reste à votre disposition pour de plus amples informations.

Par **youris**, le **29/07/2016** à **16:03**

bonjour,
si vous avez acheté votre appareil directement dans un magasin, vous ne disposez pas de droit de rétractation.
le droit de rétractation ne s'applique que pour les achats à distance.
salutations

Par **EricF**, le **29/07/2016** à **16:58**

Bonjour, merci pour votre réponse. Est-ce le cas même si l'appareil n'était pas dans le magasin ?

Par **youris**, le **29/07/2016** à **18:20**

le droit à rétractation n'est prévu que pour les achats à distance ce qui n'est pas votre cas. par contre le fait que cet appareil ne vous convienne pas, après essai, n'est pas un motif pouvant contraindre le vendeur à reprendre votre achat sauf si cela est prévu dans votre contrat de vente.

65 db est le bruit de la voix humaine.

Par **EricF**, le **29/07/2016** à **19:04**

Je vous remercie pour vos précisions.