Image not found or type unknown

Le vendeur a-t-il le droit de me contraindre au remplacement des éléments endommagés ?

Par **RedHawk**, le **23/02/2024** à **16:44**

Bonjour,

J'ai commandé sur un site de e-commerce fiable (pas ma première commmande) une armoire. J'ai reçu trois colis, et n'en ai déballé sans poursuivre car dès l'ouverture de ce dernier, une des planches était cassée.

Je réussis, non sans galérer un peu (comme je suis surpris et vous aussi

Par **Didichof85**, le **23/02/2024** à **19:36**

Bonjour,

Lorsque vous recevez un produit endommagé lors d'un achat en ligne, le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat. Selon la garantie légale de conformité, vous avez le droit de demander au vendeur de remplacer ou réparer le produit non conforme.

Si le coût de la réparation est plus élevé que le remplacement, le vendeur peut imposer la solution la moins chère. Si aucune des options n'est possible, vous pouvez exiger un remboursement intégral du produit. Il est important de noter que la procédure est gratuite pour l'acheteur et doit être initiée dans les 2 ans suivant l'achat.

Par contre, si un colis arrive endommagé, il est plus intelligent de le refuser et d'indiquer les motifs de refus sur le bon de livraison ou la facture. Vous devez ensuite envoyer une protestation motivée au transporteur par lettre recommandée dans les 3 jours (jours fériés exclus) et informer le site (le vendeur). Même si les dégâts sont découverts à l'ouverture du colis, vous pouvez suivre cette procédure. Certains e-commercant peuvent refuser tout recours si le colis n'a pas été ouvert devant le transporteur, mais il est essentiel d'envoyer une lettre recommandée dans les délais fixés à la société de transport.

Bonne chance!

Par **RedHawk**, le **23/02/2024** à **19:49**

Merci pour votre réponse. Si je comprends bien, je ne peux pas refuser la solution de remplacement des planches défectueuses et demander un remboursement ou un echange complet des colis. Le remplacement des pièces prévues implique beaucoup de logistique : j'ai déjà attendu 3 semaines pour la livraison des colis, encombrants qui plus est, je les déballe et m'aperçois que la marchandise est abîmée, je dois ensuite attendre, 3 autres semaines peut-être, le remplacement de ces dernières, mais avant ça je dois vérifier avec le plan lesquelles sont défectueuses, avec leur référence et communiquer avec le vendeur qui mettra plus ou moins de temps selon sa bonne foi, enfin et j'en passe... Je devais me débarrasser moi-même des éléments inutiles. Comme c'est un meuble en kit, une armoire qui plus est, et n'étant ni professionel ni créateur du produit, si je fais une erreur quelque part ou si eux-mêmes en font une, je ne pense plus être couvert en retour si je refais une requête... C'est ainsi qu'est prévue la loi ?

Par **janus2fr**, le **24/02/2024** à **08:54**

Bonjour RedHawk,

Il semble que votre premier message est incomplet, difficile alors de comprendre votre problème.

Par **RedHawk**, le **24/02/2024** à **15:11**

Je n'avais pas vu, il y a une limite de taille pour le message. Je vous joint une capture d'écran du message complet en espérant que celà puisse régler le problème.

https://1drv.ms/i/s!AiN04bgc6YlDyE0Wdql9Bm1M8AsD

Tout est ok ?

Par **janus2fr**, le **24/02/2024** à **19:08**

[quote]
Tout est ok ?

[/quote]
Oui, on peut lire la totalité ainsi.

D'après vous, les éléments cassés l'ont-ils été durant le transport ou l'étaient-ils en quittant

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

l'entrepot du vendeur (l'emballage portait-il des marques de coups) ?

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés