Image not found or type unknown

Reclammation auprès d'un SAV, mes droits

Par **yesnomoi**, le **20/02/2010** à **20:21**

Bonjour,

j'ai acheté récemment un canapé lit, dont le matelas s'avère être de très mauvaise qualité. Je me réveille dans une cuvette et j'ai de plus en plus mal au dos et au bassin.

Je voudrais envoyer un courrier en AR, très cordial, simplement pour signaler la situation actuelle, que le matelas est pourri malgré son qualificatif d'usage quotidien, que j'ai très mal au dos, etc...

En attendant, j'ai quand même contacté le vendeur lequel me réponds qu'il se renseigne auprès du fournisseur du canapé-lit, mais que ce dernier n'a qu'une seule gamme de matelas. Ce à quoi j'ai répondu que si c'est pour avoir le même matelas ce n'est pas la peine. Il demande donc également si le fournisseur peut avoir des matelas meilleurs ailleurs. J'attends un retour.

Deux alternatives :

1. Changement du matelas.... par le même : je demande au vendeur une expertise de mon matelas actuel avant d'accepter. Si un défaut est relevé, un changement peut faire l'affaire, sinon, je ne veux pas le même matelas pour souffrir de nouveau dans quelques mois.
Puis-je demander cette expertise ? Peut-on me la refuser ? Peut-on exiger qu'elle soit faîte à ma charge sachant que je ne veux pas payer ?

2. Le fournisseur trouve un matelas de meilleure qualité...mais le vendeur me le refacture : je ne souhaite pas payer 400 à 700 euros de plus pour changer un matelas sur un convvertible que j'ai déjà payé plus de 2000 euros.

Comment puis-je rebondir et quels sont mes droits ?
Le courrier en AR est-il une bonne démarche de départ ?
Si aucune solution n'est trouvée (le matelas est pourri et/ou on ne veut pas le changer par un meilleur sauf à mes frais), puis-je saisir un tribunal d'instance ?

D'avance merci pour vos coups de pouce !

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés