



## Refus de livraison client

Par **Aurianne**, le **16/02/2023** à **07:56**

Bonjour,

Notre cliente a acheté un canapé dans notre magasin. Le délai de fabrication a été respecté mais il y a eu un retard concernant les informations de livraison transmises à notre prestataire. Le délai prévu était pour le mois de novembre, notre prestataire a tenté de prendre rdv pour une livraison dès le début du mois de janvier.

La cliente a indiqué au livreur qu'elle souhaitait un geste commercial avant d'accepter la livraison.

Nous avons accepté cette demande le 19 janvier et informé toutes les parties concernées de cet accord.

Depuis nous sommes sans nouvelles de la cliente, le service de livraison l'a contacté à plusieurs reprises sans succès.

Nous lui avons envoyé un courrier de sommation de prise de livraison en RAR le 2 février. La cliente m'a miraculeusement répondu au téléphone le 15/02 et m'a rétorqué que notre attitude était inadmissible au vu du retard de livraison.

Je lui ai rappeler les dates de mise à disposition ainsi que notre geste commercial. Elle m'a indiqué qu'elle allait contacté le livreur dans la journée mais cela n'a pas été fait.

Puis-je rapatrier le canapé, annuler la vente et conserver l'acompte?

Merci d'avance de votre aide

Cordialement