



Commande leroy merlin non conforme

Par **Donjeje**, le **06/11/2010** à **10:46**

Bonjour,

Et merci de prendre le temps de lire ce qui va suivre car j'aimerais connaître votre opinion sur ce sujet:

Voilà, j'ai commandé chez Leroy Merlin (payés en chèques cadeaux) des radiateurs électriques à chaleur douce de la marque Airelec et du modèle Airédou 2, dont 1 en format bas, et 3 en format vertical, valeur totale plus de 3000 euros, retiré le 30/10/10. Lors de la réception (et après la pose) je me suis rendu compte que les formats verticaux ne correspondaient pas à ma commande. En effet, après prise d'informations il s'avère que ces radiateurs font partie de l'ancienne génération (airedou 1), et ne dispose pas de la même technologie et avantages. Je me suis alors mis en contact avec un des responsable du revendeur, le 2/11/10, qui me dit que c'est une erreur du fournisseur et qu'il s'engage à m'avoir le modèle que j'ai commandé. Là où ça se gâte c'est quand je suis allé voir sur le site du fabricant (airelec) avant achat pour avoir des informations sur le produit, informations non disponibles en magasin, recherche simple car il n'y a, sur le site airelec, qu'une seule référence produit correspondant à ma demande. D'ailleurs cela m'a permis de comparer les modèles que j'ai avec ceux du site. Je tiens à préciser que chez leroy merlin, il est fait nul part allusion à une quelconque référence produit se rapportant à airelec, on ne trouve que des références leroy merlin. Le 5/11/10 le responsable en question me dit qu'il peut m'avoir les modèles verticaux (je l'ai eu au téléphone tous les soirs) mais qui ne correspondent pas tout à fait à ma demande car les modèles que je souhaite font partie d'une gamme "pro" non référencée par son fournisseur car pas assez de demande.. Hors ces modèles "gamme particulier" non pas encore les options que nous recherchons, et je ne trouve aucune informations sur ceux là, et du coup cela ne m'inspire pas confiance. Aux dires du revendeur pour obtenir les modèles "pro" cela reviendrait beaucoup plus cher, alors que sur internet je peut les obtenir au même tarif que celui du magasin par le biais d'un site commerçant, chose

que j'ai signalé au responsable cette même date, et que de se fait m'a dit qu'il allait se renseigner (toujours pas de nouvelles depuis). Je souhaiterai connaitre les différents recours qui s'offrent a moi, et les droits qui me reviennent.
D'avance merci.

Par **mimi493**, le **06/11/2010** à **12:47**

Vous ne pouvez vous référer qu'à votre bon de commande. Que dit-il ?

Par **Donjeje**, le **06/11/2010** à **17:46**

Merci de répondre, pour le bon de commande il n'y a rien de clairement spécifié il est juste dit airedou d v (pour 2 verticale) ce qui est assez vague, en même temps leroy merlin n'a appris que récemment qu'il existait plusieurs modèles verticaux... je parle bien entendu de la gamme "particulier" et de la gamme "pro". En gros ils vendent sans trop savoir ce qu'ils vendent.

Par **mimi493**, le **06/11/2010** à **21:34**

Si le produit acheté correspond au bon de commande, je ne vois pas quel recours vous pouvez avoir surtout après avoir posé les radiateurs.

Par **Donjeje**, le **08/11/2010** à **12:26**

C'est justement là le problème, ce que j'ai reçu ne correspond pas avec ce qui a été commandé, car la commande est spécifique à la deuxième génération du produit alors que ce que j'ai installé fait partie de la première. Mais, nous avons finit par trouver un terrain d'entente avec le revendeur, il reprend les modèles verticaux et nous les échange contre 3 modèles en version bas de la gamme "pro", accompagné d'un beau geste commercial (parce que plus cher) car pour obtenir les verticaux en version "pro" ça s'avère être un vrai chemin de croix, bien que la responsabilité du fournisseur soit engagé. En tout cas merci pour vos réponses, et je vous souhaite bonne continuation. Bien a vous.