



Litige sur canapé xxxxxx

Par **caecilia**, le **22/07/2008** à **14:09**

Bonjour,

Nous avons acheté un canapé modèle xxxxxx du fabricant xxxxxx à xxxxxx le 9 mai 2008 livrable début septembre.

La vendeuse a réussi à nous vendre le revêtement en micro fibre version plus épaisse (vous comprenez on vit en jean donc ça use plus), donc plus cher, en coloris rouge.

Ce canapé nous a donc coûté les yeux de la tête : 2900 €, payé à crédit en 10 fois sans frais, vu le prix pas trop le choix, avec versement d'un acompte bien sûr le jour de l'achat. Le canapé a finalement été livré le 28/06/2008.

Une semaine après, le 06/07/2008 nous sommes retournés à Atlas pour signaler un problème. En effet, le canapé déteint sur nos vêtements.

Pour un canapé à ce prix autant vous dire que nous sommes carrément dégoûté.

Le service après vente a ouvert un dossier contentieux auprès du fabricant et nous a dit qu'un technicien passerait pour constater le problème et prendre la décision adéquate pour résoudre la situation.

Par acquis de conscience nous sommes retournés à l'intérieur du magasin et avons fait le test sur l'échantillon de micro fibre correspondant à notre canapé et sur un autre canapé en expo du même fabricant, également en micro fibre.

Le résultat a été identique, ils déteignent tous les 2.

En lieu et place d'un technicien, c'est le fabricant qui nous a finalement contacté en fin de semaine dernière.

Le fabricant nous a dit que le technicien en charge du canapé avait mal fait son travail, le rinçage, et qu'il enverrait un technicien faire le rinçage chez nous sauf si nous préférons le faire nous-même !

Nous avons trouvé cette réponse aberrante vu le prix de ce canapé.

Et je vous avouerais que je n'ai pas vraiment confiance dans le résultat de ce qu'il nous propose.

Si jamais le problème persiste après l'intervention que pourrons-nous faire ?
Du coup, on ne sait pas vraiment quel recours nous avons pour résoudre notre problème.
Est ce que quelqu'un aurait des infos ?
Merci.

Par **coolover**, le **22/07/2008** à **16:14**

Cette capacité qu'ont les vendeurs à renvoyer tous les problèmes vers le fabricant me fascinera toujours :)

Sache caecilia que la loi fait peser sur le vendeur (qui peut ensuite se retourner contre le fabricant :)) une garantie, appelée garantie légale de conformité (Article L211-4 et suivants, du code de la consommation).

Cette garantie prévoit qu'en cas de défaut d'un produit acheté, le vendeur doit, selon le choix de l'acheteur, soit réparer, soit échanger le bien (Art. L211-10, code de la consommation).
Donc, théoriquement, tu peux accepter la réparation.... Ou demander l'échange.

La loi précise cependant que "le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut." Si tu as payé chèrement ce canapé, j'ai bien peur que ton vendeur puisse t'imposer la réparation.

Il existe d'autres textes de loi qui te permettent d'obtenir directement l'annulation de la vente, notamment la garantie légale des vices cachés (Article 1641 et s., code civil), mais l'annulation de l'achat est plus difficile à obtenir d'abord car amiablement un vendeur accepte plus difficilement une annulation et qu'ensuite, il te faut prouver le défaut du bien souvent par expertise. Moins évident donc.

Et si les réparations sont mal faites, tu pourras toujours réinvoker la garantie de conformité ! Celle-ci prévoit d'ailleurs que si la réparation n'intervient pas dans le délai d'un mois.... Tu peux demander l'annulation de l'achat (Art. L211-10, code de la consommation). Pratique non ? :)

Par **caecilia**, le **22/07/2008** à **17:00**

Merci beaucoup pour cette réponse.

Par **tomtom274**, le **11/07/2009** à **09:25**

bonjour

je suis revendeur xxxxxx dans le dpt de l'eure. la première chose est que si c'est 1 canapé 3 places vous l'avez payé vraiment très cher car en tissu classe 5 c'est à dire le plus haut de gamme le px est de 1208€. vous pouvez faire confiance au réparateur, c'est une société française spécialisée dans le canapé j'ai eu recours à elle 1 seule fois en 10 ans pour 1 modèle nil et le travail a été bien effectué. si celui-ci constate qu'il ne peut rien faire il le

changerons est vous proposerons de changer de gamme de tissu.

Par **tomtom274**, le **11/07/2009** à **09:33**

ah oui j ai oublié selon les garanties du fabricant le tissu est garantie 2 ans et 5 ans l assise

Par **guilbeax**, le **19/09/2009** à **17:53**

Bonjour tomtom,
nous aimerions acheter un canapé d'angle, ceux du fabricant xxxxxx nous ont bien plu.
Par contre nous n'avons aucune idée de ce que ça vaut, le modèle qu'on nous a présenté s'appelle Sevilla, en configuration 6 places avec deux relax mécaniques, le revêtement microfibre épais. Les dossiers sont hauts, on peut choisir la densité de la mousse. On nous annonce un prix de départ de...7900 euros (!) qui passe rapidement à moins de 4500 euros puis 3800 euros dernier prix...mais il n'en vaut peut-être pas plus de 2000, peux-tu nous éclairer?

Par **tomtom274**, le **20/09/2009** à **09:20**

bonjour,
je pourrai vous donner 1 réponse mardi. et voir peut etre vous le vendre, notre magasin est a evreux,samedi j ai vendu 1 kendo a mantes la ville.a tout hazard avez vous le numero de configuration du modele.et vous a t il mit le tissu en classe 5
cordialement thomas
nous avons aussi 1 site

Par **guilbeax**, le **20/09/2009** à **12:34**

Bonjour, merci pour votre réponse.
A priori la configuration est la suivante (si xxxxxx utilise toujours les mêmes codifications):

il s'agit d'un canapé d'angle comportant un élément MR, un élément 2I, un élément C, un élément I, un élément ML.

Le modèle s'appelle Sevilla. Le revêtement est en microfibre épaisse de couleur rouge ("red")
Pour la qualité de tissu, la classe n'a pas été évoquée, mais on peut choisir la classe 5. Il comporte deux relax mécaniques.

Nous habitons à 90km d'Evreux (ville nouvelle de Saint Quentin en Yvelines)

vous pouvez me contacter en dehors du forum à l'adresse e-mail suivante: xxxxxxxxxx

merci

Xavier

Par **ZARE**, le **27/03/2010 à 14:29**

nous avons des problemes de taches sur un canape xxxxxx
et aussi des problemes avec le vendeur pour la garantie du canape
je cherche des solutions pour annuler mon achat

merci

Aujourd'hui le 23 juin 2009 suite de la visite d'un technicien désigné par xxxxxx,
résultat nous sommes responsable de cette tache répond xxxxxx
facile pour ne pas assumer sa responsabilisée il nous demande 450€ pour réparer à notre
charge .

Par **gwad**, le **27/11/2013 à 21:42**

Nous avons commandé un canapé xxxxxx collection samoa, délai de livraison, 2 mois!un peu
long! A la livraison grande déception, le canapé avait un gros défaut, le cuir était marqué par
des chiffres sur l'arrière. De plus la qualité de finition est très limite. Vraiment decevant pour le
prix!!!nous sommes en attente d une confirmation d'échange par le magasin!

Par **Cindy73**, le **10/05/2014 à 07:59**

Bonjour gwad, je viens de découvrir ton message en cherchant des infos sur internet de la
même marque sûrement (ROM) du canape samoa. Un angle 5 places, qui nous plait en cuir
graphite a 4000 euros. Mousse à mémoire. De forme biotex. Nous hésitons beaucoup étant
donné le prix. Est ce que ça les vaut vraiment? As tu trouve une solution d échange pour ton
samoa?

Par **Cindy73**, le **11/05/2014 à 13:43**

Bonjour, c est encore moi. Quelqu un connait la marque de canape ROM? Comme il est
toujours impossible auprès des vendeurs de connaître le juste prix, nous nous questionnons
sur le prix réel du modèle samoa d angle 5 places avec mousse biotex et cuir vachette
rectifié. Quelqu un aurait une fourchette de prix?. Merci à tous

Par **Caffy**, le **11/06/2014 à 19:35**

Bonjour, Étant frontalier avec la Belgique, le produit est proposé en France à 4700€ (Samoa cuir angle 2,8m méridienne version vario), puis nous sommes allés en Belgique frontière 4 400€ remise de 30% = environ 3100€ livré posé, quelqu'un peut trouver mieux? Merci

Par **Lag0**, le 12/06/2014 à 08:19

Bonjour,
Je rappelle que ce forum est un forum juridique !
Je suppose qu'il en existe de plus adapté pour le choix d'un canapé...
Merci.

Par **chantemi**, le 11/03/2024 à 09:23

un canapé et 2 fauteuils de la marque ROM achetés en février 2023, très déçus, le tissu reste plissé sur le canapé très inconfortable, les pieds des fauteuils et du canapé ont laissé des trous sur notre parquet, le patron est passé constaté à notre domicile, il devait nous recontacter dans les 15 jours après son passage.....plus de nouvelles.... de plus prix exorbitants, mail adressé à xxx mais pas de réponse non plus.... que des regrets d'avoir acheté dans ce magasin xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx.

[quote]

les CGU du site indiquent que les messages doivent comporter des formules de politesse

[/quote]

Par **amajuris**, le 11/03/2024 à 10:34

bonjour chantemi,

quelle est votre question juridique ?

dans ce genre de litige, il ne faut pas utiliser le mail mais une lettre recommandée avec A.R.

Salutations