



Comment se faire rembourser un avoir

Par **milano**, le **17/11/2008** à **09:22**

Bonjour,

Nous avons acheté un salle de bains chez Hygiëna. Nous avons eu beaucoup de problèmes : erreur de matériel, matériel cassé et miroir non conforme. Samedi dernier, ils nous ont repris le miroir mais ne veulent pas le rembourser, ils veulent que nous trouvions autre chose, mais rien ne convient. Comment faire pour qu'ils nous rembourse ? Merci.

Par **Tisuisse**, le **17/11/2008** à **13:55**

Sauf erreur de votre part dans le bon de commande, le fournisseur et l'installateur ont une obligation de résultat. Ils sont donc tenu de respecter le bon de commande, donc de vous fournir le matériel en question. S'ils le le peuvent pas, ils ont effectivement la possibilité de vous proposer un avoir équivalent, avoir que vous pouvez accepter ou refuser. Si vous refusez, ils n'ont pas d'autre choix que de vous rembourser.

Rapprochez-vous de la direction départementale de la concurrence et des prix et de la répression des fraudes.

Vous pouvez aussi vous rapprocher de la direction générale d'Hygiène, en région parisienne. C'est leur image de marque qui est en jeu.