



Canapé cassé au bout de 4 mois

Par **tiboum76**, le **26/04/2012** à **13:57**

Bonjour,

Voilà 4 mois que nous avons reçu notre canapé, commandé chez UNIVERS DU cuir sur internet.

Aujourd'hui je contacte la société pour informer le monsieur que le canapé est cassé "bizarrement" et que je souhaite réparation. Celui-ci m'indique qu'une société de réparation, des menuisiers, vont venir chez moi ou éventuellement enmener le canapé pour réparation en atelier et que cela sera du solide.... Je lui demande si nous ne pouvons pas plutôt obtenir le changement du canapé au lieu de faire du rafistolage et celui-ci me répond que je juge leur travail avant de voir ce qu'ils vont faire et que ça le met hors de lui. Bref il termine la conversation très brièvement en me disant que je n'ai qu'à attendre la réparation et qu'on verra par la suite avec le fabricant si il y a un problème. D'ailleurs je n'ai aucun contrat de vente...

Je ne sais pas quoi faire car j'estime qu'au bout de 4 mois nous devrions obtenir sans problème l'échange du canapé, non ??

Quelles démarches dois-je entreprendre ? Quels droits ai-je ? Et eux quels droits ont-ils et les respectent-ils ?

Merci d'avance.

Par **pat76**, le **26/04/2012** à **19:09**

Bonjour

Vous n'avez pas signé de bon de commande et vous n'avez pas eu de facture ni eu les conditions générales de vente?

J'ai trouvé ceci sur le net à Univers du Cuir

Garantie: 2 ans ARTICLE 8 – Réclamations, Garantie

8.1 Le client est tenu de vérifier la conformité du produit livré.

8.2 Les vices apparents ou la non-conformité du produit livré devront être constatés avec notre équipe de livraison après l'installation des produits et déclaré par le client via une lettre recommandée avec accusé de réception dans les trois jours ouvrables à compter de la date de réception du produit.

Au-delà d'une déclaration effectuée dans les trois jours ouvrables, les produits livrés seront réputés conformes et acceptés par le client.

La clause ci-dessus n'annule pas la protection du client concernant les garanties légales de conformité du bien au contrat et des vices cachés conformément aux articles L211-4, L 211-5 et L 211-12 du Code de la consommation, ainsi que les articles 1641 et 1648, alinéa 1er du Code civil.

8.3 Les produits sont couverts par la garantie conventionnelle du fabricant d'une durée de deux ans. En cas de défaut couvert par la garantie, le client déclarera le défaut par lettre recommandée avec accusé de réception en joignant la copie de la facture d'achat et une note portant les détails du défaut constaté. Avec ces éléments UNIVERS DU CUIR pourra faire un diagnostic et donner son accord au client pour renvoyer le produit à l'adresse qui lui sera alors indiqué. Après contrôle, le produit sera soit remplacé, soit réparé et expédié au client au frais de UNIVERS DU CUIR. En cas d'impossibilité de réparation et d'indisponibilité du produit après du fabricant, UNIVERS DU CUIR proposera au client un produit équivalent ou le remboursement du produit (à sa valeur lors de la vente).

Ne sont pas couverts par la garantie les défauts et détériorations provoqués par l'usure naturelle, par de mauvaises conditions d'utilisation, d'entretien ou par une modification du produit. La patine des finitions, le pochage du cuir, les dommages liés à des causes autres que l'homme (Incendie, dégâts des eaux, surexposition solaire...), les déchirures, les salissures, les décolorations dues à une surexposition aux rayons solaires, l'usure des tissus... ne sont pas couverts par la garantie

Par **tiboum76**, le **26/04/2012** à **20:39**

Si biensur j'ai eu la facture et les conditions étaient sur le site internet de la boutique en ligne mais je me demandais si vraiment je n'étais pas en mesure de demander l'échange quand même... En relisant les conditions effectivement je me rends compte qu'ils sont visiblement dans leur droit de procéder d'abord à une réparation et ensuite à un remplacement si cela n'est pas concluant... En gros je prends sur moi et j'attends...

Merci

Par **Polucharo**, le **25/01/2019** à **19:14**

BONJOUR marque de politesse[smile4]

Je vois que votre message ne date pas d'hier mais j'aimerais savoir ce qu'ils ont fini de faire, car actuellement j'ai un problème avec des fauteuils je suis en litige depuis 7 mois avec eux le technicien est venu 2 fois mais cela ne résout pas mon problème j'ai demandé un échange pour un autre modèle mais je dois attendre merci de votre réponse

Par **morobar**, le **26/01/2019** à **09:42**

Bonjour,
Garantie légale de conformité, code de la consommation L217-9 et L217-10