



Matelas garantie légale conformité

Par **julilia**, le **05/03/2018** à **10:35**

Bonjour,

nous sommes désespérés, après avoir longuement essayé un matelas 160x200 en magasin, nous avons commandé ce même matelas mais en format deux matelas en 90x190.

Après livraison il s'avère que nous ne retrouvons pas du tout les qualités du matelas essayé en magasin. Les matelas livrés s'enfoncent et sont terriblement mous alors que nous avons horreur de ça. Ils dégagent, en plus une odeur de produits chimiques occasionnant maux de tête, larmolement et nez bouché dès la première nuit (de 4h car nous avons fini dans le salon tellement nous avons mal au dos et à la tête et nous dormons toujours depuis 15 jours).

Le SAV dit que toute commande est ferme et définitive alors que nous ne demandons même pas un remboursement mais un échange contre une autre marque de matelas pris dans le magasin.

Pouvons nous invoquer la garantie légale de conformité? Voyez-vous d'autres angles d'attaques?

Nous ne savons plus quoi faire et l'achat de cette literie était déjà un gros effort financier pour nous et nous sommes coincés avec des matelas sur lesquels nous ne pouvons pas dormir et une chambre qui pue tellement que nous n'y rentrons plus.

Merci infiniment pour votre aide

Par **Lag0**, le **05/03/2018** à **13:35**

Bonjour,

Pour invoquer la garantie légale de conformité, il faut qu'un défaut de conformité existe, donc que les matelas livrés ne correspondent pas ou présentent un défaut par rapport à ceux notés sur le bon de commande.

Peu importe si leurs caractéristiques sont différentes de celui essayé en magasin, il aurait fallu essayer le même modèle, soit le 90x190...

Par **julilia**, le **05/03/2018** à **18:37**

Bonjour, merci de cette réponse mais je ne suis pas sûre de la comprendre.

Nous avons commandé le même modèle que celui essayé en magasin mais à une taille différente. La qualité devrait donc être la même. Le matelas que nous avons essayé était ferme et ceux livrés sont tellement mous qu'il est impossible de se retourner dessus sans perdre l'équilibre. Pour nous il s'agit bien d'une non conformité...d'où l'idée d'invoquer la garantie légale de conformité...

Par **tfan**, le **07/03/2018** à **17:53**

Bonjour,

D'après vos explications votre matelas est un matelas en mousse. Et je dirais en latex.

Est ce bien le cas ?

Les matelas ressorts peuvent avoir des différences entre du 160 et du 90. En générale le 90 est plus ferme que le 160

Les matelas mousse eux non aucune différence et ce peut importe leur taille. La conception est totalement différente.

Je vous invite à vérifier la référence sur l'étiquette de votre matelas et celle du même modèle en magasin.

En effet, un modèle est parfois possible en souple, médium ou ferme.