Image not found or type unknown

Livraison acceptée sous réserve de la couleur

Par **Saik**, le **17/05/2016** à **11:52**

Bonjour à tous,

voilà, je vends du mobilier en ligne et un client a acheté un canapé dont il a été livré, mais il y a eu une erreur à la fabrication, il indique sur la feuille de voiture "sous réserve de la couleur". Or le canapé a été déballé et installé chez lui, s'il n'est pas conforme (n'étant pas un vice caché) n'aurait-il pas du le refuser ?
Je voulais commercialement proposer un geste commercial au client pour qu'il l'accepte en l'état, mais il exige une refabrication dans des délais qui ne sont pas tenables pour moi.
J'ai donc plusieurs questions, mais elles sont liées :
- sa réserve est-elle recevable ?
- en cas de refabrication, le délai initial repart-il de 0 ?
- peut-il demander l'annulation de la vente ? (l'article étant fait sur mesure, étant donné qu'il choisit sa couleur, il ne s'agira dans tous les cas pas d'une rétractation à moins que je ne dise de bêtise)

En vous remerciant :)

François

Par **Saik**, le **01/06/2016** à **17:41**

Bonjour à tous,

je me permets de remonter ce sujet pour vous demander plus de renseignements si vous en aviez, en effet je suis bloqué actuellement avec mon client, je ne sais pas trop que lui dire.

En vous remerciant,

François

Par **Chaan**, le **03/06/2016** à **17:58**

Bonjour,

Après coup, ça m'intéresse aussi, j'ai eu une situation similaire l'été dernier avec une cliente qui avait accepté une livraison malgré une différence flagrante de couleur (des chaises noires au lieu de chaises blanches). Elles étaient livrées assemblées dans des emballages montrant partiellement la couleur, les livreurs prenant les réserves de la cliente. Elle nous avait fait du chantage ensuite, réclamant soit l'annulation, soit la livraison dans un délai qui n'était pas possible pour nous. Comme le signale François plus haut, on ne peut pas qualifier cela de vice caché, pourtant, non ?
Au final on avait abandonné et accepté l'annulation, mais le produit n'était plus neuf (puisque déballé), et on ne pouvait plus le vendre au même prix.
Est-ce que j'aurais pu faire autrement ? Je précise qu'il s'agit aussi de vente en ligne.

En vous remerciant, et en souhaitant à François une évolution de situation favorable :)

Annick

Par **Naciri**, le **11/06/2016** à **13:21**

Bonjour,
La couleur, lorsque le client peut la voir à la livraison, n'est pas un vice caché.
Bien à vous

Par **Saik**, le **11/06/2016** à **14:35**

Bonjour Naciri,

je vous remercie pour votre retour. Mais le client ayant posé une réserve lors de la livraison, celle-ci est-elle valable ? (s'il ne l'avait pas notifié à ce moment là, je suis d'accord qu'il n'y aurait rien eu à dire)

François

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés