



SAV Conforama - Refus remboursement après accord

Par **Mathieu Menet**, le 11/01/2013 à 20:03

Bonjour,

Je me permet de vous contacter pour avoir votre avis et des solutions sur notre litige SAV.

Je suis français et j'habite actuellement en Suisse pour des raisons professionnelles.

Nous avons acheté en mars 2012 un ensemble lit+tables de chevet au Conforama de Crissier en Suisse.

Lors du montage, nous constatons les défauts suivants :

- tables de chevet de couleur différente du lit
- nombreux noeuds de bois avec de la sève sur le lit

Nous ouvrons donc un dossier SAV pour procéder à un échange. Après 5 mois sans réponse de leur part et ce, malgré nos nombreuses relances par email et par téléphone, nous nous déplaçons pour exprimer notre point de vue au directeur.

Etant donné qu'ils ont arrêté leur relation avec leur fournisseur, ils ne peuvent plus nous faire un échange. Ils nous proposent donc un remboursement en cash avec enlèvement du lit à domicile et gratuitement.

3 mois après, nous obtenons un rendez-vous pour procéder au remboursement à domicile.

Coup de théâtre lors du rendez-vous, ils nous expliquent qu'il est impossible de faire un remboursement en cash car nous avons payé avec une carte de visa. Malheureusement, cette carte visa a été obtenue avec un abonnement CFF, abonnement que nous avons arrêté il y a 3 mois. La carte et le compte associé est donc périmé.

Conforama nous explique alors, pour des raisons légales de lutte contre le blanchiment d'argent, il leur est impossible de faire le remboursement sur un autre compte et que nous devons accepter un remboursement par avoir.

Est-ce que ce revirement de situation est légale ?

Cette impossibilité de remboursement sur un autre compte est-il véridique ?

Que pouvons-nous faire si Conforama décide de rester sur leur dernière proposition ?

Je rappelle que nous sommes dans le cadre de la législation suisse.

Merci infiniment pour votre aide.