



Remboursement achat cause défaut

Par **Bretault**, le **25/08/2011** à **13:00**

Notre ancien matelas pneumatique ayant rendu l'âme à une nuit du retour chez nous à Angers, nous en achetons un neuf chez Twinner sur notre lieu de vacances à Font Romeu. En pleine nuit nous nous retrouvons au sol, le nouveau matelas est percé! Le lendemain nous retournons au magasin demandant le remboursement de l'achat pour 2 raisons: la première étant que nous considérons que ce produit n'est pas fiable et la seconde raison étant qu'en cas de nouvelle déception ce produit ne pourra être échanger dans un autre magasin Twinner. Le commerçant, pas aimable, nous échange le matelas et nous demande de partir. Est-ce normal? Merci pour vos réponses.

Par **fra**, le **25/08/2011** à **13:49**

Bonjour,

[fluo]Il faudrait relire les conditions de vente[/fluo] car vous avez passé un contrat de vente avec Twinner lors de cette opération. Il est possible qu'en cas de défaillance du matériel, seul l'échange soit possible et non le remboursement.

Il semble de plus en plus rare, chez les commerçants, de pouvoir se faire rembourser le prix du produit. Très souvent, il est proposé un échange ou un avoir.

Par **Bretault**, le **26/08/2011** à **12:22**

Merci pour cette réponse.

Je suis allé sur le site de Twinner mais je n'ai pas trouvé les conditions de vente. L'échange étant donné la qualité du premier achat n'était pas envisageable. Nous nous serions satisfait d'un avoir si il n'était pas valable que dans le Twinner de Font Romeu à 794 kms de chez nous! J'ai tout de même envoyé un mail de réclamation via leur site, nous attendons leur réponse sans trop d'illusions.

Cordialement

Par **Domil**, le **26/08/2011** à **13:02**

et ce nouveau matelas, il a tenu ?

Par **Bretault**, le **26/08/2011** à **16:49**

Bonjour,

Le matelas est toujours dans l'emballage. Désormais j'attends la réponse de Twinner. Si le matelas a le même défaut de toute façon il n'est échangeable qu'à Font-Romeu, ça nous fait une belle jambe.

Nous allons garder la surprise pour l'année prochaine et puis il va falloir s'habituer, maintenant tout ce qu'on achète c'est du jetable...

Cordialement