



Livraison payée mais impossible

Par **Suzanne06**, le **22/09/2011 à 12:36**

Bonjour,
Le 22 août dernier J'ai commandé un lit à "Maisons du monde" incluant dans la facture sa livraison dont les modalités spécifiaient :
"ne sont pas compris dans le tarif livraison et à la charge du client les frais éventuels pour **usage d'un monte charge** en cas d'accès difficile par la porte, l'escalier ou l'ascenseur intérieur au lieu de livraison"
Ce lit constitué par 2 colis et livrable sous 10 jours selon le vendeur
Le 1er septembre , le transporteur me livre 1 colis (le second étant perdu)
le 16 septembre on me confirme que le lit a été envoyé mais détérioré lors du transport
le 22 septembre le transporteur se présente à mon domicile et m'informe qu'il dépose les 2 colis en bas de mon immeuble car il est seul et le colis N° 2 n'entre pas dans l'ascenseur (j'habite au 2ème étage d'un immeuble parfaitement accessible par l'escalier) N'ayant personne dans mon entourage pour l'aider, il repart avec les 2 colis!
Je téléphone au service clients qui me répond qu'avec ce transporteur il est convenu que les gros colis sont déposés devant l'immeuble , monter les colis est à la charge du client, je n'ai qu'à demander de l'aide à un voisin....
Que faire??? ce "détail" n'étant pas précisé dans mon contrat comment obtenir la livraison comme convenu sur le bon de commande?
Merci par avance de votre réponse

Par **mimi493**, le **22/09/2011 à 13:23**

LRAR de mise en demeure de livrer, qu'à défaut vous saisirez la justice pour obtenir la livraison sous astreinte + des dommages et intérêts

Par **Suzanne06**, le **22/09/2011 à 19:07**

Un grand MERCI pour votre information si rapide qui me confirme mon intuition
Je vais dès demain expédier ma lettre recommandée!

Par **Suzanne06**, le **23/09/2011** à **20:10**

J'ai fais une ultime tentative ce matin auprès du service clients de MAISONS DU MONDE pour leur faire remarquer que la mention: livraison au pieds de l'immeuble n'était pas stipulée dans le bon de commande et les mentions annexées à ce bon.
On m'a répondu que c'était au magasin lors de l'achat que j'aurais dû me renseigner et que les conditions annexes à la vente et à la livraison faisant une dizaine de pages, il n'était pas possible de les communiquer à chaque client!
De plus, mes colis étant en "instance" chez le transporteur, des frais de gardes me seraient facturés!
Ce lit devait être livré sous 10 jours(soit le 1er septembre) en ayant à présent un besoin impératif, je n'ai plus le temps d'envoyer une lettre recommandée, attendre leur réponse (qui j'en suis sûre maintenant restera sur sa position de chantage) et risquer de devoir verser des indemnités au transporteur. **je vais donc me faire livrer mon lit selon leurs conditions mais il n'en demeure pas moins que ce sont des méthodes commerciales à la limite de la malhonnêteté**