



Svp-demande avis urgent- obligation livreurs

Par **sozzo21**, le **04/07/2008** à **22:13**

Bonjour à tous.

Mon problème est le suivant :

Nous avons acheté mon fiancé et moi une machine à laver et un frigo.

Le frigo étant de taille assez importante, nous avons précisé le jour de l'achat qu'il y avait de fortes chances qu'il ne rentre pas dans l'ascenseur. N'ayant eu aucun commentaire de la part du vendeur, nous payons donc avec une livraison fixée à 10 jours après.

Le jour de la livraison, les livreurs ne peuvent pas le monter par ascenseur. Et ils refusent de le monter, en argumentant que cela ne fait pas partie de leur contrat, et que nous pouvions refuser le produit, ce contre quoi nous aurions le droit à un avoir et pas de remboursement.

Nous décidons de garder le frigo en attendant du renfort. J'ai quand même appelé le SAV du magasin en question pour leur faire part de mon mécontentement, et là, la responsable SAV m'apprend que dans n'importe quel magasin, selon son responsable livraison, les livreurs n'ont pas le droit de monter les produits par escaliers au delà du 4ème étage. Je lui ai expliqué qu'on avait pourtant prévenu le vendeur, et là elle me répond qu'elle venait elle même d'apprendre cette règle, donc le vendeur ne le savait sûrement pas le jour de la vente et que mon fiancé aurait, selon les livreurs, insisté pour qu'ils le laissent au rez-de-chaussée.

Le problème est que nous n'avions pas été mis au courant de cette clause dans le contrat des livreurs, ce sans quoi nous n'aurions pas acheté le frigo, et que lors de la montée avec les moyens du bord, la façade a été abîmée sur 20 cm, ce qui rend le produit inesthétique.

Quel peut être mon recours ?

Je vous remercie d'avance de votre aide