



Caractéristiques erronées : retour et remboursement ?

Par **FDAL**, le **20/09/2009** à **11:35**

Bonjour, j'ai acheté un VAE (Vélo à Assistance Electrique) par correspondance, j'avais choisi sur la base des caractéristiques mentionnées sur les sites internet des divers concurrents. J'ai choisi celui-ci sur la foi du poids annoncé = 19kg, ce qui me paraissait très intéressant par rapport à d'autres inconvénients (dûment mentionnés) de ce modèle. J'ai payé, reçu le matériel, il fonctionne. Mais je le trouve lourd et après quelques jours, je me suis résolu à le peser : il fait 24,7 kg ! Ça change beaucoup la donne, à ce poids-là on trouve des VAE avec un meilleur rapport qualité/prix. J'ai fait part, par mail au fournisseur, de mon mécontentement de m'être fait bernier par de tels mensonges (la notice d'utilisation fournie avec le matériel mentionne aussi clairement 19kg). Le fournisseur me répond "naïvement" qu'il découvre cet écart, et en résumé qu'il en est désolé. Avant de demander le retour et remboursement (les 7 jours sont bien passés), je voudrais être informé :
- quelle est la procédure à suivre ?
- quel délai puis-je attendre ?
- quelle chance ai-je de me faire rembourser ?
- S'il n'est pas d'accord, quel moyen ai-je pour le menacer sérieusement ?
- Comment puis-je faire pour l'obliger à rectifier les informations indiquées ?
- Faut-il faire constater officiellement les informations sur le site ? combien cela va me coûter ? puis-je récupérer ces frais ?
Merci d'avance.