



Ensemble matelas + sommier - sommier refusé

Par **Pingouin63**, le **04/08/2015** à **11:36**

Bonjour à tous,
J'ai commandé sur internet un ensemble matelas et sommier afin d'équiper ma chambre d'ami.
Le 21/07 j'ai été livrée de cet ensemble.
Problème : le sommier, qui n'est qu'en un seul morceau, et totalement indémontable, ne passe ni dans l'escalier ni par la fenêtre de l'étage. Recevant des amis le week-end suivant, donc ayant besoin d'un couchage, j'accepte le matelas mais refuse le sommier qui repart avec le livreur.
Il est bien indiqué sur le bon de livraison que le sommier a été refusé.
Maintenant le site internet me balade, me disant que:
1) vu que matelas et sommier forment un ensemble, je dois renvoyer le matelas. Sauf que le prix de l'envoi (à mes frais) serait équivalent voire supérieur au remboursement.
2) ils me proposent de me re-livrer le sommier... Qui est donc inutilisable chez moi!
Quels sont mes recours (si tant est que j'en ai)?
D'avance merci pour vos conseils éclairés.

Par **Lag0**, le **04/08/2015** à **11:45**

Bonjour,
Comment est libellé le bon de commande ?
Si un seul article, vous ne pouvez pas vous rétracter sur une seule partie. C'est tout ou rien. Imaginons que vous achetiez un four et que vous vous rétractiez mais en voulant conserver la grille parce qu'elle vous plait.
Si deux articles, vous pouvez vous rétracter sur un seul des deux.

Par **Pingouin63**, le **04/08/2015** à **12:00**

Il est bien stipulé sur le bon qu'il s'agit d'un ensemble.rnrnCeci étant, ce vendeur vend également les matelas et les sommiers "à l'unité", et j'ai bien demandé aux livreurs s'il était possible de ne refuser que le sommier, ce que ceux-ci, après avoir appelé leur responsable, m'ont confirmé.