

Image not found or type unknown



Reprise de marchandise suite double expédition par erreur

Par **jpog**, le **28/09/2012** à **00:45**

Bonjour,

suite à une erreur informatique, certaines commandes de clients particuliers sur notre site internet ont été expédiées et réceptionnées en double (preuves de livraison à l'appui) malgré nos demandes, certains clients refusent de rendre la marchandise (qu'ils ont pourtant accepté à la livraison) et refusent catégoriquement d'être facturés.

Bien entendu, nous souhaitons reprendre la marchandise en trop à nos frais mais les clients considèrent que nous devons "assumer notre erreur" et leur faire "cadeau" de la marchandise!

Quels sont nos recours et les textes de loi en vigueur dans ce genre de situation?

avec mes remerciements par avance