Image not found or type unknown

Frais de port offerts qui ne sont pas pris en compte

Par **zam974**, le **25/03/2016** à **22:21**

Bonsoir à tous,

Je suis actuellement dans des échanges houleux avec le site EXCEDENCE.COM. Je souhaitais faire une commande d'une table basse à 59 € , le site indique partout que la livraison est offerte dans le cadre d'une première commande et d'un achat supérieur à 49€ sans autres mentions.

De plus le site propose une offre de bienvenue par le biais d'un code promo qui permet de bénéficier de 20% sur le prix d'achat (12€ pour la table)ainsi que cette fameuse livraison gratuite.

Au moment de passer ma commande en ligne, je vois 22€ de frais d'envois supplémentaires s'afficher. Le code promo est bien enregistrés et je bénéficie des 12€ de remise mais aucune suppression des frais de livraison. Je précise que les magasins se trouvent en France, donc pas de douanes à régler, ce qui aurait pu être le cas.

Je décide de leur envoyer un mail pour savoir pourquoi l'offre ne fonctionne pas complètement.
Voici la réponse obtenue :
En réponse à votre mail, je vous informe qu'en effet, un supplément est demandé pour les articles lourds car la livraison est faite par un transporteur.

Je reste à votre disposition pour toute demande d'information complémentaire à l'adresse suivante service-clients@excedence.com ou au 03 59 56 76 07 (prix d'un appel local).

La fiche produit ne mentionne aucune information sur le poids de l'article. Je me renseigne donc en lisant les CGV :
Colis volumineux :
Si votre commande dépasse les contraintes de prise en charge des réseaux Points Relais (commande d'un poids supérieur à 20kg par exemple) ou de la Poste
(commande d'un poids supérieur à 30kg par exemple), il vous sera alors livré automatiquement par transporteur sans surcoût.
Si vous aviez sélectionné un mode de livraison par Points Relais, le colis sera alors livré à l'adresse de facturation renseignée. Si vous souhaitez faire modifier le point de livraison, nous vous invitons à prendre contact au plus vite avec notre service clients par email : servicesclients@
excedence.com ou par téléphone au 03 59 56 76 07

(prix d'un appel local) pour que la modification puisse être prise en compte au plus vite.
Les délais de livraisons constatés sur ce mode de livraison sont de 8 à10 jours maximum.
Si vous êtes absent lors de la première tentative de livraison, le transporteur prendra contact avec vous pour fixer un RDV, n’oubliez donc pas de bien renseigner vos coordonnées téléphoniques lors de votre commande.

Je ne vois là aucun élément référant à un surcoût du transporteur, mais plutôt aucun frais supplémentaires malgré les normes des points relais ou de la poste.

Suite à un deuxième mail de ma part leur faisant par de ma prise d'information sur les CGV et des conditions d'utilisation simple de l'offre de bienvenue, je leur demande l'annulation des frais.

Une réponse positive m'ait donnée, je devrais payer l'ensemble de la commande et le remboursement des 22€ me serait effectué.
Pour ne pas me faire pipoter, je demande un délai sous lequel le remboursement serait assuré.
Et là nouvelle réponse, qui revient sur sa décision sans m'apporter aucune explication supplémentaire :

Bonjour,

En réponse à votre mail, je vous informe que le supplément ne pourra malheureusement pas vous être remboursé.
Je vous invite à utiliser le code B1VNU pour effectivement bénéficier de 20 % sur votre commande.

Je reste à votre disposition.

J'ai répondu très clairement, en demandant les raisons de ce changement, que leur pub était dans ce cas mensongère, et que je n'hésiterai pas à faire des recherches plus approfondies (sous entendu Union de conso)

Voici leur réponse que je trouve presque illégale :

Bonjour,

La demande de modification des générales de vente a été effectué.
Le surcoût dû aux articles lourds livrés par transporteur devrait donc apparaître d'ici peu.
Malheureusement, après avoir vu mon responsable, je vous confirme que le remboursement du transport ne peut être remboursé.

J'ai enregistré les CGV avant qu'elles ne soient modifiés, quelles actions puis je concrètement appliquer ?

Merci pour vos réponses.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés