Image not found or type unknown

GROSBILL - REFUS REMBOURSEMENT (du jamais vu!)

Par **RadJackson**, le **09/07/2015** à **18:52**

Bonjour,

Encore, comme beaucoup j'ai des problèmes avec GROSBILL et leur SAV.

30/06/2015 : Je passe une commande sur le site d'un Téléviseur LED SAMSUNG, référence : UE32EH4003 QUANTITE : 1, Le prix payé était de 209e ttc. 13e pour une livraison J+1 via CHRONOPOST (La plus chère).

03/07/2015 : Je reçois le produit, biensur je l'ai testé devant le transporteur, aucune panne physique , numéro de suivi : BB770444376FR .
Après avoir allumé l'écran je constate une panne interne , il s'agit de plusieurs raies verticales multicouleurs affichées sur l'écran, du coup je décide d'appeler le SAV via un numéro surtaxé ! , le conseiller me pose quelques questions par rapport à la panne , et il me confirme que d'après la description (panne interne) , je serai remboursée sur la totalité de ma commande, il m'a même proposé un avoir ou un échange, j'ai refusé.

POUR INFO , la conversation est toujours enregistrée chez l'opérateur téléphonique qui a fourni le numéro surtaxé à GROSBILL , "SOCIETE FRANCAISE DU RADIOTELEPHONE (SFR)", et je compte contacté SFR pour obtenir la conversation (oui je compte aller loin pour dénoncer cette (censuré)).

04/07/2015 (le lendemain de la réception de la commande) : je renvoi le produit (toujours sous blister) à GROSBILL via KIALA UPS (frais de renvoi à leur charge) voici le numéro de suivi : 1ZE4X0918695671797.

09/07/2015 à 11:11 : oui à 11:11 exactement GROSBILL recoit la commande, quelques minutes après, je consulte le site GROSBILL espace service après vente, le statut de ma demande de remboursement est : "en cours de réexpédition à votre domicile."

09/07/2015 à 12:00 : J'appelle encore le numéro surtaxé, le conseiller m'informe que la dalle est cassée et que cela ne correspond pas à la panne initiale, et ils se sont empressés de me renvoyer à nouveau cet article défectueux de base, en me disant qu'ils allaient lancer une enquéte avec le transporteur pour réctifier ce probléme sous un délai de 15 jours, et il m'a certifié d'office que la réponse à ma requête serait négative.

09/07/2015 à 14:06 : j'envoi un mail à clients@grosbill.com , pour confirmer ma demande de remboursement , et signaler que j'allais refuser le colis, je n'ai pas payé 222 euros pour un

produit endommagé.

09/07/2015 à 18:00 : je reçois une réponse de la part de grosbill :

"Le produit retourné a été renvoyé car notre SAV à constaté que la dalle était cassée.

Cette casse n'a pas été mentionné sur l'autorisation de retour SAV généré suite à votre appel. Vous avez signaler un problème d'affichage et de pixels et non un dommage physique sur le produit.

Comme indiqué dans nos conditions générales de vente, en cas de casse ou dommage physique, " il est conseillé de refuser le colis . En cas d'acceptation du colis, le client est tenu de contacter le service client de GrosBill par e-mail ou par téléphone) et d'envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception (comprenant ses réserves) à GrosBill dans les 3 jours suivant la réception de la commande". Un litige est ouvert et nous revenons vers le client après les conclusions des vérifications."

Ils citent dans les CGV "en cas de casse ou dommage physique" , je vous rappelle que la télé n'était pas cassée étant éteinte, comment voulez vous que je refuse un produit sans l'avoir testé ? la panne était interne , il fallait allumer l'écran pour là percevoir.

J'ai signalé tous ce que j'ai constaté comme pannes sur la machine au prés du conseiller,qui a été clair en me disant que d'après la description de la panne je serai remboursé sur la totalité de ma commande et m'avait même proposé un échange ou avoir sur votre site , la dalle n'était pas cassée , j'ignore comment elle a été cassée en tous cas pas à mon niveau.

Je vous rappelle que j'ai payé 222 euros pour recevoir un produit qui fonctionne et conforme à la description, et ce n'est pas le cas, j'ai reçu un produit défectueux et non conforme à la description sur le site.

Je compte envoyer une lettre de mise en demeure si je n'ai pas de réponse positive de leur part.

Merci de votre aide.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés