



Litige suite à une vente sur internet

Par **louise 41**, le **28/05/2020** à **07:36**

Bonjour,

J'ai fait l'acquisition d'un décodeur lecteur DVD par internet. Cet appareil est tombé en panne avant la fin de garantie. Il m'a alors été demandé de bien vouloir retourner l'appareil en colissimo en joignant le justificatif de frais d'expédition pour remboursement.

Nécessaire fait le 5 mars et colis reçu par le destinataire le 6 mars. Compte tenu de la période difficile, j'ai attendu le 27 mars pour les relancer. Le 31 mars je reçois un mail me précisant que le colis n'a pas été retrouvé et l'on m'invite à prendre contact avec le transporteur.

La poste me confirme que le colis a bien été déposé le 6 mars.

Après plusieurs formulaires de contact sur le site du vendeur, je reçois un mail daté du 14 avril, me précisant que l'article rencontre un vif succès et donc en rupture de stock.

Le 14 avril, je décide de les joindre par téléphone, très compliqué et couteux car il s'agit d'un 0 892. On me confirme que mon colis est bien arrivé le 6 mars. Je décide donc d'adresser un courrier R avec AR en demandant le remboursement de l'appareil et ce en date du 28 avril.

Réponse reçue le 18 mai, aucune possibilité d'appliquer la garantie « satisfait ou remboursé » qui reste applicable 30 jours à compter de la réception de la commande. Ma demande ne portait pas sur cette garantie, j'ai demandé le remboursement uniquement pour mauvaise gestion de la prise en charge de l'appareil défectueux.

A titre commercial, l'on me propose un avoir non remboursable à déduire d'une prochaine commande. Aucune possibilité de me rembourser les frais engagés pour le retour de l'appareil. Alors pourquoi me l'avoir proposé ?

Que puis-je faire ? Je vais devoir acheter un nouveau décodeur et n'ai pas franchement l'intention d'acheter autre chose sur ce site.

Remerciements.

Cordialement.

Par **miyako**, le **30/05/2020** à **18:31**

Bonjour,

Il faut bien regarder les Conditions Générales de Vente et l'application de la garantie.

Normalement la garantie devrait jouer et dans ce cas, ils doivent vous renvoyer un neuf à défaut vous rembourser.

Amicalement vôtre

suji KENZO