



Billets de concert non reçu (et envoyé en retard!)

Par **SimonBlan**, le **22/12/2016** à **10:19**

Bonjour à tous

J'ai commandé deux places de concert sur internet via le site de la CGOS, mais je ne les ai jamais reçues. J'ai donc payé 40€ mais je n'ai pas pu me rendre au concert.

Cela fait plusieurs semaines que j'écris à la CGOS mais ils ne me répondent même plus : il ne veulent tout simplement pas me rembourser.

Voici le dernier mail que je leur ai envoyé :

Bonjour

Je suis Simon ***** numéro CGOS *****, numéro de téléphone *****

J'ai déjà contacté vos services à plusieurs reprises (via téléphone et mail).

Ma commande de 2 billets pour le concert de Wax Tailor prévu le 8 décembre à l'aérodrome de Lille n'étant jamais arrivé, j'ai demandé une réclamation postale.

J'ai reçu la réponse de la poste hier : l'envoi n'a pas été retrouvé. Mme ***** de la CGOS précise que les modalités du C.G.O.S ne permettent pas le remboursement de mes billets.

Je suis donc allé lire les conditions de ventes de la CGOS. Il est effectivement indiqué que, lorsqu'un envoi simple est choisi, le remboursement n'est pas envisageable. MAIS il est aussi indiqué, comme je vous l'avait dit dans un précédent échange, que les billets datés doivent être envoyés par courrier au plus tard 8 jours avant la date du spectacle :

"Billets physiques :

Les billets « physiques » sont ceux édités par les producteurs ou opérateurs de spectacles et de loisirs. Ils sont envoyés à l'adresse de votre dossier C.G.O.S selon les modes d'expédition au choix suivant :

- en courrier simple, sans frais (aucun remboursement en cas de perte postale)
- en lettre suivie ou recommandée moyennant une participation correspondant au tarif de la Poste en vigueur.

Pour les envois en recommandé, l'indemnisation forfaitaire postale s'appliquera en cas de

perte ou avarie.

Aucun envoi ne sera effectué à une adresse autre que celle de votre dossier C.G.O.S. Le délai d'envoi des billets physiques est variable selon les quantités en stock et les délais d'approvisionnement. Les billets datés sont adressés au plus tard 8 jours avant la date du spectacle.

"

J'atteste que, le 6 aout 2016, j'ai acheté deux billets pour le concert de Wax Tailor via la plateforme internet billetterie CGOS, en pleine connaissance de vos conditions de vente. Dans le mail de confirmation que j'ai reçu, il était d'ailleurs précisé que les billets seraient envoyés au plus tard 8 jours avant la date du spectacle.

VOTRE service m'a précisé par téléphone, mais également par courrier postal (que j'ai sous les yeux) que mes billets auraient été envoyé le 1er décembre 2016, soit SEPT jours avant la date du spectacle.

Vous ne respectez donc pas vos propres conditions de vente (puisque, les billets auraient du être envoyés au plus tard le 30 novembre), et, à ce titre, je réclame, à nouveau, le remboursement de mes billets de spectacle que je n'ai jamais reçu (40€, frais d'envoi inclus)

En effet, je n'ai pas pu me rendre au concert, puisque je n'ai jamais reçu les billets, et vous avez envoyés les billets trop tardivement.

Merci de rester professionnel jusqu'au bout, de bien vouloir :

- 1) Répondre à ma demande
- 2) Admettre que vos conditions n'ont pas été respectée, et donc rembourser votre client

J'ajoute que cela fait 2 semaines que je suis en contact avec vos services, que cela commence à me fatiguer, et que si cela ne se règle pas à l'amiable dans les prochains jours, je n'hésiterai pas à faire appel à une association de consommateur.

Vous en remerciant par avance

A ce jour, la CGOS ne répond plus a mes sollicitation et ce mail n'a eu aucun effet (j'ai pourtant l'impression d'être dans mon bon droit)

Qu'en pensez vous?
Que puis-je faire?

Merci d'avance

Par **marie076**, le **22/12/2016** à **12:06**

Bonjour

Pour ma part j'ai un problème similaire, et un refus net et précis, je leur ai donc indiqué que dans ces conditions j'allais diligenter une procédure à leur encontre, cela a débloqué la situation, j'ai eu droit à des billets de spectacles en échange.
Vous pouvez toujours tenter et tenter aussi la procédure après si cela ne bouge pas

Par **SimonBlan**, le **22/12/2016 à 13:12**

Bonjour et merci pour votre réponse.
De quelle genre de procédure parlez vous? Car comme vous pouvez le constater je leur ai indiqué via mail que j'allai saisir une association de consommateur, mais rien ne bouge, ils ne me répondent même pas...

Par **marie076**, le **22/12/2016 à 13:20**

Saisir la justice de proximité (déclaration au greffe à tirer sur internet)

et pour information <http://www.economie.gouv.fr/dgccrf/vente-billets-services-culturels-et-information-consommateur>

Par **steph76920**, le **23/02/2017 à 21:37**

bonjour. j'ai commandé également deux carnets de cinéma pour 77 € et ils ne sont jamais arrivés. ils rebasculent vers sogec marketing (leur prestataire) qui a de toute façon une réputation déplorable. sogec m'avait dit qu'ils avaient lancé une enquête postale mais cela s'est révélé faux; je l'ai lancée moi-même... mais rien
je me demande quels personnels volent les places: ceux de sogec ou ceux de la poste ?

Par **Pasteur Marilou**, le **23/02/2017 à 22:52**

"je me demande quels personnels volent les places: ceux de sogec ou ceux de la poste ?"

A la rigueur peu importe ... il faut mettre la pression au deux prestataires. Le site de e-commerce a aussi une responsabilité en ayant choisi Sogec Marketing.

Par **steph76920**, le **24/02/2017 à 07:01**

ils se cachent derrière une clause des conditions générales "ils ne sont pas responsables de la non réception des billets"
je ne sais pas ce que je risque à bloquer le paiement (je suis en débit différé)