



Litige avec (Un site marchand)

Par **ckriss75**, le **26/10/2008** à **12:22**

Bonjour, j'ai acheté le 10 octobre 2008 un ordinateur portable pour mes études sur **(Un site marchand)**, j'ai été débité 2 jours plus tard.
Depuis le 10 octobre mon colis est perdu, une enquête est en cours et aujourd'hui un responsable de rue du commerce m'indique qu'il aura une réponse du transporteur **(Nom du transporteur)** le 31 octobre...et qu'il me rembourcera (sous 8 jours et encore..)!!
Le délais annoncé pour la livraison était de 2 à 4 jours ouvrés
Ils se moque de moi j'ai attendut toute ces semaines un ordinateur dont j'ai besoin pour prendre mes cours!!!Je n'en peut plus tout ce que je veut c'est l'ordinateur j'ai meme envoyé par email une lettre de mise en demeure de livraison mais rien y fait!!
S'il vous plait aider moi ils se moquent vraiment de moi, ils font comme si tout cela était normal, je ne veut pas attendre encore 2semaine pour voir cette histoire ce terminé ...
merci d'avance

Modifié par Psychollama

Par **fklotz**, le **19/11/2008** à **00:15**

Cher client,

Depuis lors, vous avez reçu un nouveau portable à prix coutant, pour nous excuser des pérégrinations de votre premier colis dans le réseau de **(Nom du transporteur)**.

Merci encore de votre confiance.

Cordialement,

Frédéric K.
Médiateur
(Un site marchand)

Modifié par Psychollama

Par **psychollama**, le **19/11/2008** à **10:57**

Bonjour ckriss, bonjour fklotz,

Je suppose qu'il est de bonne guerre de répondre en lettre ouverte à un client qui citait le nom du site marchand sur lequel il a fait son achat. En tout cas, l'essentiel ait que vous ayez trouvé une issue positive à ce soucis.

Pour les autres, lorsque la vente est effectuée, le cessionnaire doit faire parvenir à son client l'objet de la vente, la contrepartie étant le paiement du prix. Donc l'acheteur n'est pas responsable de la perte du colis, et le transporteur ne l'est qu'à hauteur du coût de l'envoi (jurisprudence Chronopost, quand tu nous tient).

Aussi le client aurait dû envoyer, après constat de la perte du colis, une mise en demeure (de préférence en LRAR, les e-mails étant en général considérés comme moins importants), pour demander au cessionnaire soit le remboursement de la somme versée, soit l'expédition d'un nouvel objet identique.

Les préjudices pour le client sont économiques (le prix de la vente ne rapporte pas d'intérêts pendant le temps d'attente), et d'agrément.

Ici le cessionnaire a expédié un nouvel ordinateur (à ses frais je suppose) au prix le moins cher possible, le prix coûtant (puisque la vente à perte est interdite), remboursant ainsi la différence au client, ce qui permet de mettre un terme au problème.

Par **moja**, le **09/01/2009** à **19:34**

Bonjour à vous.

Même problème avec **(Un site marchand)**! ...

Commande passée le 20/12 toujours rien reçu - même réponse:enquête poste.

Il s'agit d'un achat d'un vidéoprojecteur d'un montant de 400 euros.

Le cadeau était attendu pour Noel.

J'ai alors demandé le remboursement on m'a dit que c'était impossible avant la fin de l'enquête!

De mon côté j'ai payé, n'ai rien reçu et on ne veut pas me rembourser ! C'est du vol non ?

Dois envoyer un LRAR ?

Merci de votre aide.

antoine

Modifié par Psychollama

Par **blackstone**, le **26/01/2009** à **15:08**

Bonjour,

Même problème avec cette même enseigne.

Commande passée le 13.01.09, envoyée le 14.01.09. Le colis devait être livré en relais **(Nom du transporteur)** sous 4 à 6 jours, ce qui n'a pas été le cas.

(Un site marchand) a été contacté et le service clients m'a informé de l'ouverture d'une enquête auprès de leur transporteur, avec une réponse de leur part sous 10 jours.

Jugeant cela inacceptable, compte tenu du fait que mon compte avait été débité le 14.01.09 du montant de la commande, soit 390€, j'ai demandé qu'un nouveau produit me soit envoyé par Colissimo Suivi, et que RdC se débrouille directement avec **(Nom du transporteur)** pour retrouver le colis non livré, car ce n'est pas au client d'avoir à subir l'incompétence des prestataires de **(Un site marchand)**.

Le médiateur, Frédéric K., m'a répondu qu'ils étaient **obligés** d'attendre la fin de l'enquête avant de me renvoyer le produit, soit une dizaine de jours.

En lieu et place, il m'a été proposé de commander à nouveau mon produit (donc repayer 390€ une seconde fois) et que cette somme me serait remboursée une fois l'enquête terminée concernant la destination du 1er colis.

J'ai donc exigé l'annulation pure et simple de la commande Vendredi 23.01.09. J'attends maintenant le remboursement de la somme engagée. **(Un site marchand)** m'a informé que la loi leur donnait 30 jours pour me rembourser les 390€. Ont-ils le droit de séquestrer une telle somme d'argent alors qu'ils n'ont pas rempli leurs obligations vis-à-vis du client?

[Lien vers un site extérieur](#)

Modifié par Psychollama

Par **Gangi**, le **05/02/2009** à **17:45**

Je suis personnellement très mécontent de **(Un site marchand)** .

A savoir 2 retours de carte video defectueuses ,2 envoies en recommandé par la poste .

Ai été obligé de racheter une carte en urgence chez un integrateur .

7 mois après **(Un site marchand)** octroie royalement98 euros sur les 150 Euros tout frais compris que cette carte m'a coutée sans compter le temps perdu et les appels taxés soit en bon d'achat 98 Euros ou au choix une carte dépassée Pas de petits profits En consequent bon courage aux futures victimes .

Modifié par Psychollama

Par **fklotz**, le **27/02/2009** à **14:40**

Blackstone,

Vous avez été remboursé de l'intégralité de votre commande avant l'expiration du délai légal

en vigueur.

Gangi,

Comment vous aider sans connaître votre numéro de commande ?

Cordialement,

Frédéric K.

(Un site marchand)

Modifié par Psychollama

Par **Gangi**, le **27/02/2009** à **18:30**

A votre question commande XX XXX XXX du JJ/MM/AA !!!!!

Salutations

Modifié par Psychollama

Par **Patricia**, le **27/02/2009** à **20:54**

Merci à vous cher(e)s internautes, pour toutes vos "précieuses" contestations...

... Qui éviteront demandes de remboursements, réclamations, lettres recommandées..., à d'autres et à nous-mêmes !

UN CONSEIL : Acheter "multimédia" chez un commerçant

Vous paierez peut-être + cher mais au moins repartirez avec l'achat le même jour que le jour du règlement et si défautuosité, il l'échangera dans les délais prévus.

A respecter bien sûr.

C'est bien gentil de votre part fklotz en tant que chargé de clientèle de rappeler à blackstone qu'il a été remboursé, de demander à Gangi son numéro de commande... et moja qui a payé et toujours pas remboursé(e) ?

Le prochain arnaqué sera qui ??? Il faut arrêter ...

Je suggère à tout ces internautes de se regrouper et porter plainte.

Modifié par Psychollama

Par **Patricia**, le **27/02/2009** à **21:45**

Après recherches sur le net, je vois sur wikipedia **X** millions d'euros de C. A. à fin mars 2005...

Ben bonnes vacances "sous les tropiques" à votre PDG !

La Société est loin de déposer le bilan ...

Modifié par Psychollama

Par **Patricia**, le **02/03/2009** à **20:00**

Bonsoir,

Pensez que si un professionnel ne respecte pas ses conditions générales de vente ou ses engagements, (en ligne comme en magasin) et que vous n'obtenez aucune réponse ou réparation de sa part, vous pouvez contacter :
Union Fédérale des Consommateurs de votre département.
Apporter photocopies des mails, bon de commande, facture, toute la correspondance.

Souvent très efficaces pour litiges et/ou malentendus.

Les consommateurs sont protégés par les articles du code de la conso.
Le 114-1 par exemple, concernant le délai de livraison...

Pour plus de renseignements :

http://www.service-public.fr/accueil/droit_vente_distance.html

Par **fklotz**, le **02/03/2009** à **20:32**

Bonsoir Gangi,

Merci pour votre confiance.

Nous vous avons proposé de vous remplacer votre carte ou de vous reverser sa valeur actuelle, car en matière de SAV c'est la valeur technique du produit qui compte et pas sa valeur d'achat d'origine.

Vous avez choisi un reversement de sa valeur.

Je comprends que cette solution que vous avez choisie ne puisse cependant vous satisfaire puisque vous avez acheté un article de remplacement entretemps.

Quoiqu'il en soit, nous sommes très attachés à votre fidélité et j'aurai plaisir à vous adresser un geste commercial sur votre prochaine commande, geste à me réclamer à l'adresse **(adresse e-mail)**

Je reste à votre écoute

Bien à vous,

Frédéric K.
Responsable Qualité
(Un site marchand)

Modifié par Psychollama

Par **Atolli**, le **10/03/2009** à **15:52**

Gros litiges aussi avec **(un site marchand)** et **(un transporteur)**:

J'ai commandé à **(un site marchand)** le 4/02/09 trois articles dont le montant a été débités le 05/02/09 sur mon compte livraison trainante finalement livré le 18/02/09 avec deux articles manquants ; **(un site marchand)** contacté demande de porter plainte auprès de la gendarmerie

(c'est agreable) puis de faxer la plainte à rue du commerce chose faite le 20/02/09

Bla bla "on s'en occupe" finalement le 06/03/09 on redemande de renvoyer en piece jointe la plainte deux jours pr avoir un reponse "Bla bla" "on envois cela au transporteur " qui repondra ds 10 jours en fait 15 jours si on regarde la date limite "blabla"

Exasperation "pas de temps à perdre avec vous""patientez" pourtant ma carte bleue a été débité le 05/02/09 .De qui se moque "**(un site marchand)**"?

Commande n°**(X)** Livraison assurée par **(un transporteur)**

Modifié par Psychollama

Par **fklotz**, le **10/03/2009** à **15:56**

Cher Monsieur,

Nous sommes déjà en contact et vous bénéficiez d'une large écoute de notre part.

Vous avez accepté un colis spolié.

La procédure de litige auprès du transporteur est en cours, votre nouveau colis vous sera adressé dès leur réponse connue dans quelques jours.

Cordialement,

Frédéric K.

(Un site marchand)

Modifié par Psychollama

Par **Atolli**, le **10/03/2009** à **16:13**

ce n'est pas une écoute que je veux c'est mon colis!!! c'est terrible...effectivement je ne détaille pas le colis sous toutes les coutures avant de signer
je me moque de votre écoute je préférerais la rapidité c'est cela que vous ne comprenez pas et que vous ne **VOULEZ**[fluo]/[fluo] pas comprendre

Par **fklotz**, le **10/03/2009** à **16:15**

Bonjour,

Je vous ai proposé une solution rapide et j'attends votre réponse.

Si vous ne souhaitez pas de cette solution, je vous confirme qu'un nouveau colis est prévu en expédition pour vous.

Cordialement,

Frédéric K.

Modifié par Psychollama

Par **psychollama**, le **10/03/2009** à **16:42**

Messieurs,

À la lecture de vos messages, je ne peux m'empêcher de penser que votre correspondance devrait être faite dans la confidentialité des courriers électroniques. Je vous rappelle que vous intervenez sur un site indépendant, que vos réponses sont automatiquement indexées sur divers moteurs de recherche, et que le site marchand dont il est question dispose des infrastructures nécessaires à un échange privé.

Dans l'attente de l'anonymisation de ce sujet, je vous saurai gré d'arrêter d'exposer publiquement vos griefs.

Par avance, merci.

Par **reallyfun**, le **23/03/2009** à **11:17**

J'ai rencontré, il y à quelques années un problème identique sur un site aujourd'hui disparu, dur-dur pour démontrer sa bonne foi, la galère !!! Sinon, comme vous semblez beaucoup à vivre le même type de problème, je vous donne une astuce qui peut vous fédérer (il est bien connu que l'union fait la force) : www.lavoixdupeuple.info
ce blog-site devrait vous permettre d'agir plus efficacement sur vos petits ou grands tracas du quotidien !!!

Par **reallyfun**, le **23/03/2009** à **11:18**

J'ai rencontré, il y à quelques années un problème identique sur un site aujourd'hui disparu, dur-dur pour démontrer sa bonne foi, la galère !!! Sinon, comme vous semblez beaucoup à vivre le même type de problème, je vous donne une astuce qui peut vous fédérer (il est bien connu que l'union fait la force) : www.lavoixdupeuple.info
ce blog-site devrait vous permettre d'agir plus efficacement sur vos petits ou grands tracas du quotidien !!!

Par **Atolli**, le **23/03/2009** à **12:14**

tout est resolu J'ai reçu un remboursement correspondant aux objets non reçus