



Litige avec xxxxxxxx 15/06

Par Yourikiki, le 15/07/2015 à 23:38

Bonjour,

J'aimerais un avis suite a un litige avec le site xxxxxx. J'ai reçu une chaise défectueuse, le vérin était inutilisable. Je leur est donc renvoyer le produit le lendemain. J'ai appeler le jour même pour les informer du problème, ils m'ont dis que ce serai réglé dans les 48h. 9 jours après j'ai reçu un avoir sur mon compte xxxxxx du montant de mon achat soit 289,90€ sans les frais de port de 30€, sans qu'il me soit précisé si le produit était bien défectueux ou pas, même si toute personne raisonnable en aurait fait la déduction.

Bref je leur est demandais si je pouvais commander un produit de la même marque mais la gamme d'en dessous ou bien avoir le produit initialement commandé. Ils étaient en rupture de stock des deux produit voulu et mon informer qu'ils seraient livré 8 jours plus tard. J'ai donc attendu ce délais et ne voyant rien arrivé, je les est rappelait pour savoir quand es que je recevrai le chaise en question.

Ils m'ont dis que la chaise en question avais augmenté de prix pour atteindre 299,90 € et que les frais de port était à ma charge soit 40€ de plus (10 pour la chaise et 30 pour les frais de port). J'estime que ce comportement est malhonnête mais j'aimerais surtout savoir si ce n'est pas illégale?

Voici notre échange de mails:

Le service client de xxxxxx :

Bonjour Monsieur,

Nous avons bien enregistré un avoir de 289,90€ sur votre compte client.
Vous pouvez utiliser cet avoir pour toute nouvelle commande sur notre site Internet.
Pour en bénéficier, la nouvelle commande devra impérativement être enregistrée sur le même compte client que l'avoir. Le montant du crédit disponible apparaîtra alors sur le formulaire de paiement :

Dans le cas d'un paiement par carte, l'avoir sera déduit et seule la différence à régler sera débitée

Dans le cas d'un paiement par chèque ou virement, veuillez nous faire parvenir le règlement correspondant au montant de la commande duquel vous aurez déduit le montant de l'avoir

Cet avoir est disponible sans limite de durée dans le temps, vous pouvez l'utiliser

immédiatement ou ultérieurement si vous le souhaitez.
Je reste à votre disposition pour toute demande complémentaire.

Toute l'équipe xxxxxx vous souhaite une excellente journée !

Moi:

Bonjour,

Merci pour cette réponse laconique, a 16h, un vendredi et 9 jours après le renvoi de votre produit défectueux.

Bref j'aimerais commander le modèle xxxxxx rouge ou noir mais ils sont en rupture de stock. Pourriez-vous me communiquer la date prévu de votre prochaine livraison de ces modèles? Si elle dépasse 30 jours j'aimerais recevoir, dans les plus bref délais, le produit initialement prévu et fonctionnel c'est a dire le xxxxxx rouge.

Cordialement

Le service client de xxxxxx :

J'ai bien reçu votre demande concernant l'approvisionnement du fauteuil xxxxxx - Rouge . Nous vous informons que nous sommes en rupture de stock concernant ce produit. Notre fournisseur n'est pas en mesure de nous indiquer une date d'approvisionnement. Nous faisons notre maximum pour remédier à cette situation et vous satisfaire au plus vite. Concernant le fauteuil xxxxxx - Rouge, notre fournisseur nous annonce un approvisionnement à la date du 8/06/2015.

Nous vous tiendrons informé de l'évolution de votre commande en temps réel via votre Espace Perso et sommes à votre disposition pour toute modification ou information complémentaire relative à celle-ci.

Je reste à votre disposition pour toute demande complémentaire.

Toute l'équipe xxxxxx vous souhaite une excellente journée !

Voilà, j'espère que vous pourrez m'aider pour ce problème. Payer 40€ de plus pour une chaise déjà a 290€ qui n'a jamais était livré en état de fonctionner, me crispe beaucoup... J'attends avec impatience un conseil ou les différentes options qu'il me reste...

Cordialement.