



litige commande 59495747 rue du commerce

Par **franck74130**, le **02/02/2012 à 18:22**

le 08/12/11 je passe une commande d'achats de cadeaux de noel sur le site rue du commerce.(1 disque dur externe, une housse de protection pour le disque dur, 1 Ipod touch et des protections pour cet appareil). le 15/12/11 je reçois le colis en point relais. Arrivée à mon domicile, je constate l'absence de l'ipod touch. Je contacte rue du commerce pour les informer de mes constatations. Mon interlocuteur m'informe que ma commande est complète, ce qui est faux malgré le bon de préparation. Il m'informe qu'il va me transmettre 1 autre IPOD. Après vérifications ils sont en rupture de stock. Il m'informe que je serai remboursé sous 10 jours à réception du dossier que je dois transmettre avec des photos du colis. Dossier complet transmis par mail. Je les appelle, et il me confirme la réception du mail. Leur service va procéder à une enquête et m'informeront par mail. Le 27/12 n'ayant pas de nouvelle, je les appelle. Mon dossier est en cours. Le 28/12, je reçois un mail de confirmation de prise en compte de ma demande. Mi janvier toujours rien. Je les rappelle. Enquête en cours. Le 26/01/12 toujours rien. Je les rappelle et il m'informe que le service enquête ne prend pas en compte ma demande, pour le motif: Poids du colis conforme à la commande". Je trouve cette réponse absurde. Il est facile de peser puis de retirer l'objet. N'étant pas d'accord, je rappelle rue du commerce le 27/01 pour demander réparation, et d'avoir un responsable pour trouver une solution. Impossible d'avoir qui que se soit. Il m'informe que ma demande ne sera pas traitée et que je ne serai pas remboursé du montant de l'ipod. (279.99 €). C'est de l'escroquerie. Je suis victime d'un vol de leur part. J'ai déboursé 279.99 € pour cet article qui était un cadeau de noel pour ma fille, j'ai dû racheter un autre (magasin Boulanger) lequel m'a coûté plus cher, et en plus sans remboursement de celui commandé chez rue du commerce. C'est une honte. J'étais un fidèle client rue du commerce depuis des années, mais là terminé, et j'invite tous les clients et futur client à faire comme moi. Pour cet affaire que dois faire. Je vais déposer plainte au pénal à la brigade de mon domicile pour abus de confiance et j'aimerais que ce mail soit mis sur les forums afin de montrer le comportement de cette société qu'est rue du commerce. Je tiens à préciser que j'attends toujours leur réponse d'enquête par mail.

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **03/02/2012 à 11:49**

Bonjour,

Je suis vraiment désolé pour ce problème. Néanmoins, nos services de logistiques sont extrêmement contrôlés, et un colis pesé ne peut être réouvert avant son envoi.

Le colis vous est-il parvenu en parfait état? Il se peut que le problème ait pu se produire

pendant l'acheminement du transporteur, et nous vous prévenons, dans les mails d'expédition notamment, de refuser à la livraison tout colis abîmé ou rescotché par La Poste.

Je suis tout à fait disposé à regarder les choses de plus près si vous me communiquez ici votre numéro de commande.

Je me tiens à votre entière disposition.

Bien cordialement,

Xavier

Par franck74130, le 03/02/2012 à 16:19

Bonjour il s agit de la commande 59495747. Comme je l'ai dis et redis au téléphone avec vos opérateurs, je n'ai rien constaté d'anormal sur l'emballage du colis. J'avais fait livrer ce colis en point relais, pensant que c'était plus fiable. Je me suis trompé. Je ne suis pas un menteur, et croire moi que cela ne fait pas plaisir de commander des cadeaux de noel qui sont manquants, surtout quand c'est pour vos enfants. De plus, vu le prix de cet appareil, je me serai passé d'aller en acheter un autre chez boulanger, lequel m'a couté plus cher. Maintenant je peux dire que l'Ipod me coute une petite fortune 269.99 (rue du commerce) + 299 (boulanger). J'ai effectué beaucoup d'achat sur votre site comme vous pourrez le constater dans mon historique client, et je vous faisais confiance. Malheureusement, là je ne peux pas passer dessus. Sur ma facture, j'ai un numéro de référence correspondant à l'Ipod. Avec ce numéro avez vous la possibilité de me fournir le numéro de série de l'appareil, ce qui me permettrait de faire une réquisition à APPLE, afin de connaitre le détenteur actuel de l'Ipod. Comme vous l'aurez peut être compris, je travail dans les forces de l'ordre, et c'est pourquoi je suis assez bien placer pour les enquêtes. Maintenant, comme je l'ai mentionné dans mon précédant mail, je vais devoir déposer plainte pour abus de confiance, dans une autre gendarmerie que la mienne, ne pouvant pas être juge et partie. Cette semaine, j'avais demandé à un de vos opérateurs de contacter un de vos supérieurs pour qu'il me contact avant vendredi, afin de trouver une solution pour les modalités de remboursement pour l'article. N'ayant eu personne, tout le monde se défile, je dépose plainte lundi et c'est le parquet qui fera le nécessaire pour cette affaire. Pour ma part je fournirai les preuves de ma bonne foi. J'ignore comment vous procédez pour l'envoi de vos colis, ce que je peux vous dire, c'est qu'il est facile de peser un colis complet et de retirer un article avant fermeture définitive du colis. Votre enquête est comme même simple à effectuer. De plus je déplore le manque de sérieux dans le suivi de vos enquêtes étant donné que je n'ai jamais reçu de mail m'informant de la situation. Si vous avez des caméras de surveillance au sein de votre société, il serai bon de vérifier mes dires. J'attends de vos nouvelles avant lundi midi, faute de quoi, ma plainte sera déposée l'après midi. C'était un cadeau pour ma fille de 10 ans, et je n'en resterai pas là si vous ne m'apporter pas de solution concrète soit le remboursement de cet Ipod TOUCH.

Par Xavier RueDuCommerce, le 06/02/2012 à 11:19

Bonjour,

Tout d'abord, je tenais à dire que je ne mets absolument pas en doute votre bonne foi. Une enquête n'est jamais simple, beaucoup de paramètres entrent en jeu.

J'ai expliqué votre problème en détails à notre service d'enquêtes transporteurs. Ceux ci vous ont justement demandé une copie de votre dépôt de plainte pour faire avancer rapidement votre dossier.

Ils ne manqueront pas d'échanger avec vous par email, pour vous tenir informé de l'évolution du dossier.

Je vous remercie pour votre compréhension, et je vous souhaite une bonne journée.

Bien cordialement,

Xavier
Service Qualité
RueDuCommerce