



litige rue du commerce ecran plat abimé refus d'echange

Par **dmgkalo**, le **06/03/2012** à **11:37**

Bonjour,

Ci joint un mail que j'ai fait parvenir à rue du commerce concernant l'achat d'un écran plat j'ai également envoyé par courrier en LR/AR car depuis décembre 2011 je n'avais aucune réponse, alors que je leur avais fait parvenir entre 10 et 15 mails. lors de la réception de mon colis les livreurs ne n'avaient pas trop de temps..Donc j'ai stipulé sur le bon de livraison sous réserve de déballage.J'ai fais des photos de l'écran et du carton pour prouver mes dires.

Madame, Monsieur

Ci joint les documents demandés suite à ma réclamation.

En date du 24 octobre 2011 j'ai commandé un écran plat LG 47lw 4500 déjà là j'ai rencontré des problèmes avec ce même transporteur mon écran a été livré à une autre personne suite à cet incident tatex devait refaire une commande mais apparemment cet écran était introuvable selon les dires de votre société.? en date du 10 décembre le service client m'informe suite à mes nombreux appels dans vos services, que si je souhaitais cet écran il fallait que je repasse commande.J'ai repassé commande en décembre 2011 pour l'écran plat LG 47lw 4500, lors de la réception de mon écran j'ai constaté que le carton était abimé j'ai noté sur le bon "sous réserve de déballage" car le transporteur ne vous laisse pas le temps de déballer votre article ..Suite à cet incident j'ai pris contacte avec vos services pour le remplacement de mon écran, mais à ce jours toujours rien ...aucune nouvelle de vos service. Vous pourrez constater que j'ai

fait parvenir plusieurs mails à votre société je suis très déçu.. vos transporteurs ne sont pour le moins pas sérieux du tout, en espérant que je réceptionnerai rapidement mon nouvel écran et non abimé , avec tout les problèmes que j'ai rencontré chez vous qu'aucun geste commercial n'a été fait

Cordialement,

Leur réponse:Monsieur Genty,

Nous accusons bonne réception de votre courrier de réclamation ce jour.Nous regrettons vivement ce désagrément indépendant de notre volonté.Cependant, étant donné que vous avez accepté le colis en l'état sans signaler l'avarie à la réception, nous ne pouvons malheureusement pas répondre favorablement à votre demande.

En effet, comme l'indique nos Conditions Générales de Vente (article 6.3) : "que vous acceptiez ou non la livraison, pour tout colis ouvert et /ou endommagé, vous devrez émettre des "réserves manuscrites circonstanciées " que vous notifierez sur le bordereau du livreur et dont vous nous informerez par courrier, ainsi que le transporteur, dans les trois jour.

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **06/03/2012 à 13:13**

Bonjour,

Je vous remercie pour votre message, qui a retenu toute mon attention.

Je prends connaissance de vos photos et de l'état du colis à la réception, et ne peut que constater un réel dégât dans le coin inférieur gauche de l'emballage.

C'est parce que le transport d'article Hi-Tech volumineux peut être délicat que nous prenons soin de vous informer, dans le mail qui confirme l'expédition d'un colis RueDuCommerce, de prêter une attention particulière à la réception de tout matériel. Ainsi, dans l'email que vous avez reçu 3 jours avant la livraison de votre commande, nous vous expliquions :

Afin de prévenir tout litige ultérieur, nous vous demandons de vérifier le contenu de votre colis en présence du livreur et de n'accepter en aucun cas un colis en mauvais état, reconditionné, entouré d'adhésif, trop léger ou qui aurait été ouvert pendant le transport sans en avoir préalablement vérifié le contenu.

C'est cette procédure qui permet de faire la distinction entre les clients qui reçoivent un produit déjà cassé, et ceux qui le choquent après que le livreur soit reparti.

Je suis sincèrement désolé, mais en l'absence de réserves circonstanciées à la réception d'un colis dont le suremballage est endommagé, nous ne pouvons pas donner suite à votre demande de prise en charge.

Néanmoins, et pour vous prouver toute ma bonne volonté, je vous réserve un geste commercial à valoir sur votre prochain panier d'achat RueDuCommerce, à me demander avant de passer commande.

Je reste à votre disposition et vous souhaite une agréable journée.

Cordialement,

Xavier
Service Qualité
www.rueducommerce.com

Par **rugbys**, le **06/03/2012 à 13:48**

Bonjour, il y a une solution encore plus simple : faites travailler les pauvres salariés en achetant, non plus sur internet qui est source de chômeurs, mais directement dans les magasins. J'ai acheté un écran plat LED 104 cm même marque à 272€.

J'en profite pour pousser un coup de gueule : à tous ceux qui achètent sur internet, qui paient leurs achats aux caisses sans caissière, ne venez pas vous plaindre si un jour vous êtes au chômage, vous supprimez les emplois ! Est-ce que les prix ont baissés depuis l'apparition de ces caisses fantômes ? une grande enseigne de meubles en kit suédois a licencié ou non renouvelé les contrats de 47 de ces caissières !

Xavier de Rue du commerce a la part belle de vouloir vous aider maintenant, pourquoi ne l'a -

t-il pas fait avant ?
Cdl

Par **razor2**, le **06/03/2012** à **19:53**

En même temps, ce ne sont pas les livreurs qui décident comment doit se passer la réception d'un colis. Moi, si le livreur n'a pas le temps, ben il se casse, je ne signe rien. Or si je ne signe rien, je ne reçois rien, et soyez certain que si vous dites au livreur "ok, cassez vous, mais moi j'appelle demain la société chez qui j'ai commandé le bien pour dire qu'il n'a pas été encore livré", vous verrez qu'il restera jusqu'à ce que le colis soit ouvert et le bien acheté vérifié... Dans cette histoire, le premier fautif est dmgkalo qui a fait preuve de négligence...