



Litige Rue du commerce garantie

Par **Jemy64**, le **21/12/2010** à **21:26**

Bonjour,

En Mai dernier, je commandais un disque dur externe pour ma copine. J'ai donc demandé à ce que ce disque soit livré à son adresse, à Angoulême.

Quelques mois après qu'elle ait reçu le produit, celui-ci est tombé en panne pendant sa période de garantie. Je décide donc d'appeler le service après vente afin de connaître la procédure de retour... J'explique également au conseiller que je souhaite recevoir le matériel réparé à mon domicile car mon amie n'est plus résidente à Angoulême (Son stage étant terminé). Le conseiller m'explique que je dois insérer un courrier dans le colis et que celui-ci prend également ma demande par téléphone. J'envoie donc le colis comme indiqué en précisant également mon adresse dans le champ expéditeur du colissimo.

Cependant, après 4 semaines d'échange standard, le produit est retourné à Angoulême.

N'ayant pas de nouvelles, j'appelle donc au sav afin de savoir ce qu'il en est de mon colis.

Surprise, il a été expédié à Angoulême !

S'en suivent des échanges par mail interminables afin d'essayer d'obtenir réparation. En fin de conversation, on me demande de payer 5,9€ afin de réexpédier le colis à mon adresse.

Mais là encore, l'argent a été débité et je n'ai pas de nouvelles (cela fait deux semaines que j'ai payé).

Quelles sont les procédures qui existent afin de forcer Rue du commerce à coopérer ? Quelle est la marche à suivre ?

Merci d'ava

Par **fklotz**, le **22/12/2010** à **09:47**

Cher client,

Pouvez vous adresser votre demande à l'adresse mail [qualite\(at\)rueducommerce.com](mailto:qualite(at)rueducommerce.com) pour que nous vous donnions satisfaction dans les plus brefs délais ?

Cordialement,

Frédéric Klotz
RueDuCommerce

Par **Jemy64**, le **22/12/2010** à **12:48**

Bonjour,

Je vous ai envoyé un mail avec mon numéro de commande. J'attends de vos nouvelles avant le 26. Passé ce délai et comme indiqué à npai@ruedocommerce.com ainsi qu'à Dorothee.Service.Client@ruedocommerce.com, je n'aurai d'autre choix que de me lancer dans des procédures judiciaires. Ceci induit évidemment qu'une prise en charge des frais engagés vous sera demandé.

Si toutefois vous souhaitez encore arranger les choses, je vous demande de bien vouloir me recontacter rapidement et de me tenir au courant de l'avancée de mon dossier.

Cordialement,

Jérémy

Par **fklotz**, le **22/12/2010** à **14:38**

Rebonjour,

Votre mail n'est pas reçu à cet instant.

Bien entendu, le (at) est à remplacer par un @ dans l'adresse.

Dès réception, vous aurez une réponse d'ici le 29/12.

Cordialement,

Frédéric Klotz