



Problème avec une commande passée chez (Un site marchand)

Par **staffpiz**, le **02/01/2009** à **19:53**

Je viens de passer une commande chez **(Un site marchand)** et sur les trois produits commandés je n'ai reçu qu'un seul. Il me manque un caméscope et une souris et j'ai reçu l'ordinateur portable que je ne veux même pas déballer...

J'ai contacté le service client qui laisse à désirer mais l'hotesse a bien voulu prendre en compte ma demande. J'ai vérifié si il y'avait éventuellement plusieurs colis mais non, le colis n'avait pas l'air d'être détérioré ou ouvert et refermé (en bon état apparent). Ils me demandent d'envoyer des papiers pour enquêter, mais j'aimerais savoir si il faut que je fasse quelque chose pour ne pas me faire flouer pour un vice de procédure.

En clair : Faut t-il attendre leur réponse ou agir autrement.

Merci

commande n° X

Modifié par Psychollama

Par **fklotz**, le **03/01/2009** à **23:46**

Cher client,

Si vous êtes certain que votre colis n'a pas été ouvert pendant le transport, alors vous n'avez pas de craintes à avoir.

Je reste à votre écoute par mail à l'adresse **(adresse e-mail)**

Cordialement,

Frédéric K.

(Un site marchand)

Modifié par Psychollama

Par Mims, le 28/01/2009 à 13:57

Bonjour Frédéric Klotz, je ne sais pas bien qui vous êtes , mais depuis hier , je suis victime d 'une petite arnaque gentille de **(Un site marchand)**. Je me renseigne proprement sur cette entreprise avec laquelle je n'ai jamais eu de problèmes , et je me rend compte que votre email apparait partout pour débloquer les situations des clients mécontent de chez **(Un site marchand)**: http://legavox.fr/forum/litiges/consommation/probleme-avec-commande-passee-chez_2406_1.htm

Je vous explique les problèmes avec ma commande :

Le 11/01/2009 , j'achète un pack à 1€ ,autoradio plus téléphone que je surveillais depuis plus d'une semaine. L'autoradio est signalé "en cours de réapprovisionnement ,disponible sous 15 jours" depuis le premier jour ou j'ai regardé ,donc je me dis que je ne devrais pas attendre bien longtemps pour le recevoir. Je reçois un email de **(Un site marchand)** qui me dit que l'autoradio sera en stock le 27/01/2009.

Je reçois également par email, a titre indicatif, mon dossier **(Opérateur téléphonique 2)**, auquel j'ai souscrit. Cette email m'annonce très clairement que je recevrai le dossier par courrier et que je n'ai rien a faire concernant les démarche entre mes deux opérateurs, car je recevrai un email d'activation. J'étais normalement engagé jusqu'au 22/01/2009 chez **(Opérateur téléphonique 1)** et j'ai demandé à **(Un site marchand)**, la date de portage le 23 pour ne pas être privé de téléphone, et pouvoir conserver mon numéro.

Je reçois mon contrat **(Opérateur téléphonique 2)** et ma carte SIM par la poste , mais toujours pas d'email d'activation.

Je m'attend donc a ce que ma ligne **(Opérateur téléphonique 1)** sois coupé le 22/01/09 mais il n'en ai rien.

Le 26/01/2009, je reçois un SMS de **(Opérateur téléphonique 1)** qui me remercie de ma fidélité chez eux ,et qui m'offre des points pour mon "réengagement".

JE PANIQUE !!!

Le 27/01/2009 commence la galère: je commence par appeler mon ancien opérateur **(Opérateur téléphonique 1)** qui me dit n'avoir rien reçu de la part de **(Opérateur téléphonique 2)** et de voir ça avec **(Un site marchand)**.

J'appelle **(Un site marchand)** avec le numéro qui est inscrit "en cas de problèmes" sur mon email, le 08XXXXXXXXX. On me dit ne pouvoir rien faire pour moi , et qu'il faut que j'envoie un email à : **(adresse e-mail)** , car c'est la seul solution.

Je leurs envoie donc 2 email dans la journée pour que ce service me rappelle mais sans résultat.

J'essaye de les appeler par téléphone 25 fois (réellement) au court de la journée, avec le numéro qui est inscrit sur mon contrat courrier "en cas de problèmes" le 01XXXXXXXXX, mais je tombe 25 fois sur un répondeur qui me raccroche au nez car tout les opérateurs sont en ligne.

J'appelle **(Opérateur téléphonique 2)** qui ne peut rien faire non plus, alors que j'ai un contrat avec une SIM à leur nom, ils ne peuvent s'occuper que des clients "activés".

Je rappelle **(Un site marchand)** au 081XXXXXXXXX, et on me dit vraiment ne rien pouvoir faire pour moi, j' en profite alors pour demander si mon autoradio était arrivé, et on me répond encore "je sais pas".

Je rappelle **(Opérateur téléphonique 2)** qui me dit ne vraiment rien pouvoir faire pour moi, mais qui me donne le numéro de téléphone suivant pour joindre le service **(Un site marchand)**

: 08XXXXXXXXX.

Le 28/01/2009, je commence m'a journée par regarder mes emails: J'en ai reçu un de **(Un site marchand)** qui m'annonce que mon autoradio sera en stock au plus tard le 11/02/2009.

appeler le 08XXXXXXXXX, mais ce numéro n'est pas attribué.

J'appelle une 26ème fois le 01XXXXXXXXX,répondeur.

J'appelle le 08XXXXXXXXX une troisième fois par désespoir total.

(Quelle chance j'ai aujourd'hui, car du premier coups, je tombe sur une personne féminine qui semble pouvoir solutionner mon problème, c'est drôle non?)

Je réexplique à la personne qui me dit en premier temps "franchement que c'est mon problème et pas le leur" .

Le ton monte rapidement, cette personne refuse catégoriquement de me donner son nom alors que je lui demande.

En deuxième temps, elle me demande de réexpliquer mon cas, et qu'il n'y a pas de problèmes entre **(Opérateurs 1 et 2)**, que le portage n'a pas été fait car ma commande était bloquée par l'autoradio pas en stock.

(Un site marchand) n'a pas pu vous envoyé le lien d'activation, et lancé votre contrat puisque votre commande totale avec votre nouveau téléphone est bloquée.

Elle me confirme que je n'ai toujours rien à faire ,surtout pas chez **(Opérateur téléphonique 1)** (pas de lettre) car je perdrai mon numéro et qu'il faut juste que j'attende. La situation s'équilibrera entre **(Opérateurs 1 et 2)** au niveau des factures.

Je devrais être rassuré mais il n'en ai rien.

Je ne trouve pas que cette vente est été tout à fait légal, car vous bloquez un produit dans le temps sur internet ce qui rend son concurrencement impossible par d'autre fournisseurs.

Les numéros de téléphone obligatoire pour le bon déroulement de la procédure sont factices.

J'aimerais juste être dédommagé pour les soucis et les frais téléphonique engendrés à cause de cette histoire, et que le reste de ma commande ce termine bien maintenant.

J'attend une réponse de votre part aujourd'hui. J'ai tout les documents nécessaire prouvant ce que j'avance.

Vous comprendrez que si je n'en avais pas, je me verrai obligé des demain de m'adresser aux autorités compétentes pour savoir ce qu'ils en pensent.

Je n'hésiterai pas à faire appelle à la justice dans ce cas, pour ne pas me faire avoir par un vis de procédure.

Cordialement

Modifié par Psychollama

Par **ServiceQualiteRDC**, le **28/01/2009** à **14:59**

Cher client,

Je vous remercie pour votre accueil téléphonique.

Je vous confirme que la résiliation sera effective lorsque nous aurons reçu votre demande

d'activation.

Comme convenu, votre téléphone part de chez nous demain.

Je reste à votre disposition à l'adresse : **(adresse e-mail)**

Passez une bonne fin de journée.

Modifié par Psychollama