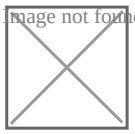

Obligation pour un vendeur professionnel de fournir le produit dû

Par **GIL GRANDJEAN**, le **04/06/2018** à **12:58**

Bonjour,
j'ai effectué le 24 mai dernier une commande sur le site internet de xxxxx concernant une bouilloire xxxxxx référencée et au prix de 26,02. C'est un site de Market, le fournisseur du produit étant donc xxxxxx. Le 31 mai je reçois par l'intermédiaire de xxxxxx mon colis, non abîmé. A ouverture, je m'aperçois que ce n'est pas mon produit mais un autre (accessoire robot xxxxxx).

Je contacte xxxxxx pour la marche à suivre afin de renvoyer le produit (à mes frais?) et recevoir ma commande référencée. J'ai un email confirmant ma commande de al part de xxxxxx avec la bonne réf et le bon prix. xxxxxx m'indique que ce n'est effectivement pas normal et contacte son fournisseur (xxxxxx) qui m'informera de la marche à suivre. Celui-ci me demande la code barre du produit reçu, puis m'envoie un email ainsi :"Votre commande xxxxxx 83712819_608001
Bonjour, Nous faisons suite à votre commande xxxxxxx 83712819_608001 passée le 24/05/2018. Nous vous remercions pour cette information. Il apparaît effectivement que le code-barre du produit que vous avez reçu ne correspond pas à celui du produit que vous souhaitiez. Nous allons vous fournir la procédure de retour de votre produit dans les plus brefs délais. Concernant la disponibilité de votre article souhaité, nous vous informons que nous ne possédons pas de stocks sur ce dernier. Nous vous proposons dès lors le remboursement de votre article dès la réception de ce dernier dans nos entrepôts. Nous vous prions de bien vouloir nous excuser pour la gêne occasionnée et restons à votre disposition pour toute question supplémentaire Cordialement L'équipe xxxxxx ".

Je cherchais sur internet une référence de bouilloire xxxxxx et en surfant je suis tombé sur le site de xxxxxx qui proposait ce produit à 26,02 alors que sur les autres sites cela s'échelonnait entre 62 et 89. Ma question est la suivante : Puis-je exiger du vendeur qu'il me fournisse ma commande confirmée au prix convenu, plutôt que d'être remboursé? Même si je dois attendre un peu leur réassort? D'autre part je ne souhaite pas payer de frais de retour pour leur erreur d'envoi?
Merci de votre diligente réponse,cordialement,

Bonjour,
Merci de respecter les CGU de ce forum en évitant de citer des marques, ça fera moins de travail pour la modération...
Cordialement

Par **janus2fr**, le **04/06/2018** à **13:08**

[citation]D'autre part je ne souhaite pas payer de frais de retour pour leur erreur d'envoi?
[/citation]
Bonjour,
Vous exigez l'application de la garantie légale de conformité. Celle-ci doit se faire sans aucun frais pour le client !

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés