



Problème de livraison - Demande de remboursement Cdiscount

Par **brindelune42**, le **19/09/2014 à 16:14**

Bonjour,

Voici mon cas :

Le 27 juin je passe commande sur le site Cdiscount pour un réfrigérateur avec une livraison dans la pièce de mon choix à 59 euros.

Cela impliquait donc deux livreurs vue la taille du frigo.

La livraison est prévue pour le 8 juillet au matin.

Le livreur se présente seul, donc livraison impossible.

Le jour même je contacte Cdiscount et demande une livraison le 23 juillet au matin (étant en vacances avant). Le conseiller me dit que je dois recevoir un mail de confirmation.

J'appelle à nouveau le 11 juillet car je n'avais toujours pas eu de mail ni d'appel pour me confirmer la nouvelle date. Apparemment il n'y avait aucune trace de l'appel... Donc je refais ma demande... Le 23 juillet aucune nouvelles de Cdiscount, donc pas de livraison.

Après une multitude d'appels à Cdiscount et également à la plateforme du transporteur, j'arrive à obtenir une nouvelle date le 9 août... un mois après.

Mais le livreur arrive encore seul... La crise.

Après une nouvelle multitude d'appels, des lettres de réclamation et une lettre de mise en demeure pour non livraison (à laquelle je n'ai jamais eu de réponse, j'arrive enfin à me faire livrer le 2 septembre...

J'ai donc envoyé une première lettre de mise en demeure en demandant une livraison sous une semaine. Le délai n'ayant pas été respecté, j'ai fait un second courrier en RAR demandant le rebroussement total de ma commande vu les délais de livraison et les non réponses aux appels.

Me conseillez-vous d'attendre ou de porter plainte? J'ai peur de ne jamais avoir de réponse et je ne sais pas comment faire. Porter plainte me semble exagéré mais je me dis que c'est peut-être la seule solution pour les faire réagir...

Merci de vos réponses.

Myriam.

Par **janus2fr**, le **19/09/2014** à **16:51**

Bonjour,

Difficile à suivre...

Vous avez bien été livré ou pas le 2 septembre ?

Si oui, je ne comprends pas la demande de remboursement...

Pour ce qui est de porter plainte, je ne vois pas bien pour quel motif. Une plainte suppose une infraction pénale, quelle est t-elle ?

Par **Marc Albot**, le **19/09/2014** à **18:26**

Bonjour,

Je suis Marc Albot, médiateur Cdiscount sur la Fourmilière, la communauté d'entraide des clients de Cdiscount. Je vous invite à poster votre cas sur notre forum afin que nous le fassions remonter au service clients. Voici le lien :

<https://www.lafourmiliere.fr/forum.htm?ob=forum>

Nous allons trouver une solution.

Cordialement

Par **brindelune42**, le **24/09/2014** à **16:05**

Tapez votre texte ici poPourquoi une demande de remboursement??? J'ai passé deux mois au téléphone pour essayer de me faire livrer un frigo, il a fallu trois livraison pour enfin avoir 2 livreurs. J'ai mis Cdiscount en demeure pour non livraison début août et je n'ai toujours eu de réponse.

A la réception du frigo le 2 septembre, plus de deux mois après ma commande, je leur ai écrit un courrier en demande le remboursement car j'estime inadmissible de berner les clients comme ça.

A chasue fois au téléphone on me dit qu'on va m'envoyer un mail pour confirmer une nouvelle livraison et puis rien pas de mail, pas d'appel... Il a fallue eu j'envoie des lettre de reclamations à Cdiscoun, Casino (Cdiscount est l'un de leur filiale) et au transporteur pour qu'enfin on me rappelle (fin aout pour une commande passer fin juin...) et qu'on me livre...

Alors après je ne pense pas que porter plainte soit la solution, mais vu les faits j'exige un très bon gest commercial et un dédomagement, car j'ai passé deux mois sans frigo, en plein été, j'ai dépense du temps et de l'arent au téléphone pour réussir à me faire livrer mon frigo.

Mr Albot, ok je vais venir exposer mon problème sur votre forum.

Merci.

Par **janus2fr**, le **24/09/2014** à **16:49**

Donc vous confirmez avoir été finalement livré ?

Il ne peut donc pas être question de remboursement !

Vous pouvez toujours demander au vendeur un geste commercial, geste qu'il n'a aucune obligation de faire.

Si vous estimez avoir droit à un dédommagement, en cas de refus d'un geste commercial, il va falloir saisir la juridiction compétente (juge de proximité ou d'instance selon la valeur estimée du préjudice) pour demander des dommages et intérêts. Il n'est pas évident, dans cette affaire, que le juge vous suive...

Par **Rachelle18**, le **27/10/2014 à 11:04**

Bonjour,

Je suis actuellement dans un cas similaire et je suis à bout !!

Le 08/09/2014, j'ai acheté un matelas sur cdiscount et il devait m'être livré le 10/09/2014.

Etant une fille, j'ai payé une surtaxe de 20€ pour qu'il soit livré chez moi.

Le 10/09/2014, je suis restée exprès chez moi toute la journée et aucun matelas ! Le soir je reçois un message du livreur(tnt) qui disait que mon colis se trouvait dans un point relais !

Donc à ce moment j'appelle tout de suite cdiscount pour leur dire que j'ai payé une livraison à domicile et je ne l'ai pas eu. Ils m'ont donc proposé 2 solutions : soit aller récupérer mon colis et obtenir le remboursement des 20€ soit attendre que le colis soit retourner pour qu'ils m'en envoient un autre. J'ai choisi la 1ère solution, le lendemain je suis donc allée avec un ami en voiture(j'ai donc dérangé un ami) au relais colis récupérer mon matelas et là PAS DE COLIS ! Et là à commencer les problèmes ! Ca fait plus d'1mois que j'harcèle cdiscount pour le remboursement d'un colis que je n'ai jamais eu, à chaque fois au téléphone les conseillers me disent qu'ils vont faire remonter mon dossier au service consommateur et à chaque fois le service consommateur me renvoie un mail en disant que mon colis a bien été livré !

Je ne sais plus quoi faire, j'en ai marre d'appeler le 2979 (qui coute très cher) j'ai des factures de téléphones élevées je suis étudiante je ne sais pas trop ce que je dois faire.

Des conseils svp ??

Par **héricourt**, le **30/12/2014 à 12:19**

bonjour g actuellement un souci avec cdiscount g passé plusieurs commandes pour noël g tout reçu sauf un pour un montant total de presque 117 euros le plus chère finalement alors je passe commande pour un téléphone portable le 9 decembre le 22 decembre j appel car g toujours rien reçu on me répond qu ils fond le necessaire je rappel le 24 decembre ont me dit que finalement j allais etre livrer dans la journée le 26 decembre toujours rien donc je rappel encore et encore avec leurs numero sur taxé biensur on me répond que c a moi de voir avec le revendeur de se portable c pas normal ils se deffilent moi les seuls a qui g u affaire c cdiscount pas un autres c eux qui prennent votre argent o telephonne pas un autre donc je vais voir un juriste au service consommateur pret de chez moi je vous redirez comment faut faire mais c une ne honte dans arrivé jusque la vive cdiscount

Par **héricourt**, le **05/01/2015 à 22:00**

bonjour pour vould dire comme c serieux nous somme le 5 javier et toujours pas de livraison ni de nouvelle de cdiscount

Par **takos**, le **24/01/2015** à **22:47**

Bonjour moi aussi j'ai jamais reçu mon colis j'ai porté plainte contre c discount

Par **yoschi**, le **10/02/2015** à **22:55**

j'ai commandé un frigo à c discount à la livraison le produit m'a déçu donc je me rétracte j'ai renvoyé le colis par le transporteur que j'ai dû payer car c'est à notre charge 100 euros j'ai fait un paiement en 4 fois par carte dont 1 paiement de suite j'attends toujours le remboursement ça fait 15 jours j'arrête pas d'appeler jamais la même personne on vous invente n'importe quoi et à ce jour ne suis pas encore remboursé le pire j'ai peur qu'il me prenne une 2ème échéance et pour les appeler ça vous coûte cher une chose est sûre je ne commanderai plus chez eux

Par **james02**, le **18/02/2015** à **11:06**

Bjr moi j'ai commandé une couette qui devait être livrée entre le 8 et le 13 février et on n'a pas de réponse de leur part merci de M'aidez svp

Par **yoschi**, le **18/02/2015** à **13:26**

c discount ne tient pas leur promesse j'ai fait un achat chez eux en 4 fois par carte bancaire mais l'achat d'un frigo combiné m'a déçu donc je me suis rétracté de suite j'ai fait la démarche payer le transporteur ça va faire 3 semaines que je n'arrête pas d'appeler numéro surtaxé et on vous dit que des mensonges le colis est bien là il faut attendre ensuite je ne vois rien venir je les rappelle il demande si le colis a été bien envoyé je me demande à quoi servent ces personnes incompétentes je n'ai plus de frigo j'attends toujours qu'on me rembourse la 1ère mensualité avec rien et je reçois un mail en me disant que l'on va me prendre une 2ème traite si je n'ai rien d'ici quelques jours je vais leur faire une lettre en recommander mais j'en resterai certainement pas le bande d'incompétent je en comprends même pas pourquoi cette société n'a pas rappelé à l'ordre par les tribunaux !

Par **zoubida50**, le **19/02/2015** à **15:22**

j'ai un ami qui a commandé un téléphone de 200€ le téléphone a bien été débité mais le pauvre jeune n'a toujours pas son téléphone depuis décembre 2014 il a relancé cdiscount

mais eux ne peuvent rien faire soit disant car le livreur phoneandphone se moque d'eux car c'est eux qu n'ont pas livré le colis,le jeune avec son premier salaire voulait se faire plaisir et ils se sont moquer de lui c'est dégueulasse alors méfier vous de cdiscount et de leurs livreurs phoneandphone.

Par **Michyiecharlie**, le **19/02/2015** à **22:43**

Après les Charlots , on passe aux Charlies.Les Charlots les sites "delirants" genre Cdiscount , les Charlies nous consommateursMoi le premier une cde faite le 22/01/15 toujours en livraison a ce jour.Differents appels consecutifs pour un PC ASUS Egare en Amerique du Sud voire en Alaska Qui sait? Maintenant, le colis est bien parti, c'est le transporteur responsable.Sic c'est la reponse Bref, je doute de leur competence a respecter les delais impartis dans leurs clauses de livraison Paiement accepte en 4 fois (forcement)Donc j'attends le=a livraison en point relai et apres j'annule ma commande Pas serieux ces gens la . Non je confirme ne pas acheter chez eux meme si leur promotions sont allechantes Help J'attends du service relation clientele une aide probante et rapide. merci

Par **Cheny**, le **07/05/2015** à **19:49**

Moi j'ai commandé un portable le 11 février et 3 mois apres toujours rien reçu? J'ai du les apl 20 fois mais j'ai l'impression qu'ilss se foutent de ma gueule. Que puis je faire ? HELP

Par **Matthieu123456789**, le **05/06/2015** à **04:50**

Numéro de téléphone non surtaxé CDISCOUNT
09 70 80 90 50

Par **eff2bay**, le **18/06/2015** à **16:54**

09 70 80 90 50 ce numéro fonctionne , par contre vous allez tomber sur une plateforme Marocaine , avec des interlocuteurs tout aussi démuni que vous , à part des promesses toujours des promesses , mais qui n'aboutisses jamais .
Après pour ce qui est du site lafourmilliere , ayant eu plusieurs fois l'expérience (merci cdiscount avec qui je suis encore en contentieux) c'est pas mieux , ils repondent plus facilement quand il manque des informations sur votre demande , que quant elle est complète .

Par **djoame**, le **22/08/2015** à **12:46**

Achats d'un produit le 31 juillet . Livraison prévue entre 06 et 11 août 2015.

14 août 2015 : Premier contact avec Cdiscount, il m'informe qu'il faut que je prenne contact avec Colissimo (Manque d'information sur l'adresse de livraison) .Je suis étonné, ce n'est pas mon premier achat sur ce site et tous c'est bien passer jusqu' à aujourd'hui.

je transmets les informations demandées à Colissimo , .. Au téléphone l'agence de livraison m'informe qui sont navrés, mais le colis est reparti chez le vendeur . Je reprends contact avec Discount pour annuler ma commande .. Cdiscount m'informe que ce n'est pas possible mais qu'il prenne contact avec le vendeur .. j'attends de leurs nouvelles . . . Je résume , je m'assieds sur ma commande , le plus il m'enfile sur la livraison... je souhaiterais avoir des informations pour débloquer cette situation ..

Par **Milo62**, le **25/03/2017** à **15:47**

Bonjour ayant commandé 2 housses de couettes dont une en erreur après plusieurs appels téléphoniques je suis toujours sans nouvelles j'en ai reçu qu'une que dois-je faire

Par **Femme fatale**, le **15/08/2017** à **17:03**

Bonjour j'ai actuellement un problème avec Cdiscount concernant un parasol qui nous a été livré pendant notre absence. Arrivant sur place le livreur n'a trouvé personne à la maison il a donc décidé de s'en débarrasser en le jetant du haut du portail .en déballant le carton le parasol est cassé impossible de l'ouvrir.après plusieurs appels au service client tjrs rien Cdiscount refuse de nous rembourser ou nous l'échanger. Que faire?une chose est sûre plus jamais on passera de commande sur leur site .a déconseillé!