



Achat sur internet TV livrée cassée . xxxxxx

Par **leduc2a**, le **14/12/2015** à **18:49**

Bonjour, j'ouvre ce poste car c'est la première fois après de nombreux achats sur internet que je suis confronté à ce problème et je ne sais pas spécialement quoi faire. Ce poste pourra servir aux autres personnes dans le même cas que moi et ne sachant pas comment procéder. Historique : commande passée chez xxxxxx pour une TV 65UF68 délais annoncé 2 à 4 semaines ; suivi de la commande par mail très sérieux et commande livrée au bout de 2 semaines (donc très satisfait de ce côté-là)

Le 14/12/2015 14H00 : livraison de la commande à mon domicile, colis impeccable. Devant l'empressement du livreur ma femme seule à ce moment-là signe la réception avec mention « sous réserve de déballage » (la tv pèse 40KG ma femme ne pouvait pas la déballer toute seule) .30 minutes plus tard je rentre chez moi et nous sortons la TV de son colis et nous apercevons que l'écran à un gros impacte et est fêlé de haut en bas.

Nous appelons dans la foulée le transporteur qui nous indique qu'une fois la réception signée ils ne peuvent pas faire machine arrière et nous demande de contacter le fournisseur (xxxxxx). Suite à cela xxxxxx nous envoie un mail type en nous demandant d'envoyer des photos du colis et de la TV. Il est indiqué dans ce mail qu'il nous donneront une réponse sous 48H ,(remplacement , avoir, ou rien du tout) mais que la mention est faite dans les CGV de notre obligation de contrôler le colis avant de signer la réception (facile dans les CGV mais dans la vraie vie (une femme seule devant contrôler un colis de 40KG et un livreur pressé....)

Q1 : J'ai vu que l'on pouvait faire une LRAR au transporteur et au fournisseur (sous 72H) afin d'entamer une éventuelle procédure ; pensez-vous que cela soit nécessaire ou faut-il attendre la réponse du SAV ?

Q2 : En cas de refus d'échange ou de remboursement puis-je faire valoir mon droit de rétractation de 14 jours pour une vente par correspondance ?

PS : je mettrais mon poste à jour à chaque échange avec xxxxxx cela éclairera peut-être les futurs acheteurs sur la politique de SAV de ce site et leur gestion de ce genre d'incident.

Par **UBALDI.com**, le **15/12/2015** à **11:56**

Bonjour,

Pouvez-vous me communiquer votre n° de commande pour que je suive votre dossier svp ?

Marion – xxxxxx.com

Par **leduc2a**, le **15/12/2015** à **12:15**

Bonjour,

MAJ:

Le 15/12/2015: j'ai reçu un mail de xxxxx m'indiquant que la demande SAV était envoyée au fournisseur et que l'on aurait une réponse sous 5 jours. Je les ai appelés pour demander en quoi la responsabilité du fournisseur était engagée puisqu'il s'agissait d'un pb de livraison. Ils m'ont dit que comme le colis était intact la Tv a peut-être été cassée avant qu'ils ne la reçoivent. Ils m'ont ensuite indiqué que si le fournisseur refusait la prise en charge xxxxxx prendrait en charge le changement de produit ou le remboursement.

Pour l'instant tout va dans le bon sens (le SAV est réceptif et me semble sérieux) mais j'ai indiqué que je ferais quand même une LRAR pour contester la livraison (MAX 72H). Je donnerais des nouvelles sur l'évolution du dossier.

PS pour xxxxxx: mon numéro de commande est WEB51130C042 mon interlocutrice est Melanie du SAV.

Par **UBALDI.com**, le **15/12/2015 à 17:48**

Bonjour Sophie,

Je vous remercie pour votre retour.

Suite à vos échanges avec votre Conseillère Clientèle Mélanie ce jour, je constate que l'enlèvement de votre produit se fera demain matin.

Pour vous assurer une livraison parfaite pour le nouveau produit, je vous invite à bien lire les recommandations de votre mail Départ de votre commande.

Je reste à votre disposition et suis attentivement votre dossier.

Marion – xxxxxx.com

Par **leduc2a**, le **16/12/2015 à 08:55**

Maj

15/12/2015 : j'ai reçu un mail m'indiquant qu'xxxxxx allait procéder au remplacement de ma TV « à titre commerciale » et me demandant de les recontacter par téléphone. Après appel au SAV mon interlocutrice m'a indiquée que le livreur devait effectuer l'enlèvement ce matin. Le SAV m'a proposé soit de faire un échange si le modèle est toujours en stock soit de me rembourser. J'ai été agréablement surprise par le sérieux du SAV, en effet j'ai quasiment eu à faire tout le temps à la même personne qui était au courant de mon problème et les échanges ont été constructifs et cordiaux. Je continuerais à mettre à jour ce poste en indiquant le délai de livraison du nouveau modèle ou de remboursement mais jusqu'à présent un sans-faute sur la gestion de mon incident par xxxxxx.

Par **UBALDI.com**, le **16/12/2015 à 09:43**

Bonjour Sophie,
Merci pour votre message ?
Je vous confirme que vous échangez depuis le début avec le Service Client.
Votre Conseillère Clientèle suit votre dossier avec attention.
Nous restons à votre disposition si besoin Sophie.
Marion – xxxxxx.com

Par **Jitouille**, le **17/02/2016** à **07:31**

Bonjour, exactement le même souci que vous chez xxxxxx.
Recu hier ma TV 48j6300 .je reçois le colis pas de coup apparent ,impossible à déballer en bas de l'immeuble avec le livreur en double fil.
Je déballe avec précaution comme indiqué sur la fiche dans le carton sans enlever les protections.Monte le pied , la pose et enlève les protections.
Et là écran cassé en étoile sur un côté sur 20 cm.
Donc 20 minutes après la réception j'appelle le livreur qui me dis qu'il peuvent rien faire.
J'appelle xxxxxx m'envoi un mail pour le renvoi de photo ce que je fais.
La personne (tres sympathique ,elle n'y est pour rien) me dis qu'ils ne feront pas de remboursement mais mon souci c'est que la TV est en rupture et pas dispo avant 6 à 8 semaines.
Pour l'instant je suis dans le flou total, j'attend une réponse me disant si il y a reprise ou pas .
Situation tres angoissante.
Dois je prendre des dispositions particulières . Merci de vos réponses.

Par **UBALDI.com**, le **17/02/2016** à **09:10**

Bonjour Jitouille,
Pouvez-vous me communiquer votre numéro de commande svp pour que je puisse vous répondre?
Marion - xxxxxx

Par **Jitouille**, le **17/02/2016** à **09:18**

Voici Marion commande N° WEB60208A257
Merci de votre aide.

Par **UBALDI.com**, le **17/02/2016** à **10:20**

Merci de votre retour :)
Votre Conseillère Clientèle a bien reçu vos photos hier et notre Service Client est en train d'étudier votre demande pour vous solutionner rapidement.
Rassurez-vous, vous aurez une réponse d'ici 24h ouvrées.

Je continue de suivre votre dossier en parallèle et vous souhaite une agréable journée.
Marion – xxxxxx

Par **Jitouille**, le **17/02/2016** à **10:22**

Merci beaucoup de votre aide.

Par **Jitouille**, le **17/02/2016** à **15:55**

Réponse du service client qui va me remplacer ma TV.
Renvoyée donc ce jour. Seul bémol les frais de retour reste à ma charge soit 57 €
Merci à Marie du service client et Marion ici meme

Par **UBALDI.com**, le **17/02/2016** à **16:41**

Je vous en prie Jitouille ;)
J'espère que votre nouveau téléviseur vous conviendra, je vous invite à bien suivre nos recommandations du mail Départ de votre commande pour votre prochaine livraison ;)
Passez une agréable journée.
Marion – xxxxxx

Par **Jitouille**, le **22/02/2016** à **09:49**

En attente de ma TV en remplacement.
Il serait bon, je pense de faire suivre au service préparation de protéger les envois ,le carton d'origine est assez fin et souple , une protection supplémentaire ne serait pas du luxe.
Cordialement

Par **UBALDI.com**, le **22/02/2016** à **11:42**

Bonjour Jitouille,
Je transmets votre message au Service concerné.
Rassurez-vous, nous allons demander un suremballage pour l'envoi de votre nouveau téléviseur.
Il sera davantage protégé ;)
Passez une agréable journée.
Marion – xxxxxx

Par **Jitouille**, le **26/02/2016** à **12:50**

Bonjour ,donc ma TV de remplacement TV devait arriver aujourd'hui en stock et ce matin on m'annonce qu'il y a du retard avec le fournisseur et une attente de 6 à 8 semaine.

Je ne sais plus quoi faire.....

Le nouveau numéro de commande WEB602238017

Par **UBALDI.com**, le **26/02/2016** à **14:20**

Bonjour Jitouille,

En effet, le fournisseur a du retard dans sa livraison et malheureusement notre Service Achat n'a pas de nouvelles dates de réception de votre téléviseur dans nos entrepôts pour l'instant.

Je continue de suivre votre dossier en parallèle du Service Client.

Je vous souhaite une agréable journée.

Marion – UBALDI.com

Par **Jitouille**, le **27/02/2016** à **08:59**

Bonjour, sur le site ce matin la TV est passé à "en stock dans 5 jours".

Vous m'en faites des émotions ;)

Par **UBALDI.com**, le **29/02/2016** à **10:37**

Bonjour Jitouille ?

En effet, bonne nouvelle ! Le fournisseur devrait nous livrer jeudi 3 mars 2016 dans nos entrepôts.

Suite au réapprovisionnement, nous expédierons votre téléviseur sous 24 à 48h ouvrées maximum et France Express vous livrera sous 48h ouvrées.

Je continue de suivre votre dossier et vous tiendrai informé ;)

Passez une agréable journée.

Marion – UBALDI.com

Par **Jitouille**, le **01/03/2016** à **15:33**

Bonjour Marion , pouvez vous me dire ce qu'il se passe.

La TV est repassée à dispo dans 6 à 8 semaines.

J'ai besoin de savoir ce qu'il en est .

Merci

Par **Jitouille**, le **03/03/2016** à **10:24**

Bonjour Marion ,
Ma TV est elle arrivée dans vos dépôts ?

Par **CADEC CHRISTELLE**, le **27/01/2017** à **00:20**

Bonjour,

J'ai reçu il y a 14 jours mon téléviseur Philips laissé chez ma gardienne alors que j'étais présente à mon domicile, je l'ai su plusieurs jours après, je ne l'ai pas déballé tout de suite le carton était intact. Horreur en la déballant pour l'utiliser il y a un gros impact en haut de la télé, l'écran a été abimé et mis dans le carton comme cela chez Philips apparemment. Mon problème est qu'on va me dire que j'ai dépassé le délai mais je n'ai pas eu une télévision en parfait état. Je vais contacter ubaldi demain matin et porter plainte si on me l'échange pas !