



Achat produit en ligne, plus disponible

Par **Mesco**, le **17/12/2014** à **19:01**

Bonjour,

J'ai effectué un achat sur une vitrine internet d'un magasin physique, basé en haute-savoie. Le paiement est en 3x, avec frais et concerne un masque de Ski (marque Oakley, série 2014/2015) d'une valeur initiale de 189,00€ TTC. L'achat s'est effectué le 30 novembre 2014 et indiquait une disponibilité du produit, livré le 09 décembre.

Après la validation de l'achat (1/3 initial encaissé le 2/12), jours après jours, la disponibilité sur le site internet est passé au 15 décembre, puis au 29 décembre, avant d'être retiré du site. À ce moment, JE contacte l'enseigne pour demander des précisions, je reçois une réponse :

"Suite à un souci de la part du fournisseur, vous ne pourrez être livré qu'à partir du 15 décembre. Vous pouvez échanger contre produit équivalent ou annuler votre commande". (informations données, non repris à la lettre).

Le 16 décembre je les contacte à nouveau pour savoir ce qu'il en est. Le fournisseur aurait encore repoussé, je ne pourrai avoir mon produit avant "début janvier". (toutes les autres enseignes l'ont en stock...)

Je leur envoie un mail leur communiquant mon mécontentement mais les informant que je maintiens ma commande.

Aujourd'hui, ils me répondent :

"Nous ne pourrions peut-être jamais avoir ce produit.

C'est impossible, il faut soit choisir un autre produit ou on vous rembourse

Il n'y a pas d'autres options.

Merci"

Le souci est que je souhaite absolument ce produit, quitte à patienter le temps qu'il faut. Je souhaiterais également que cette enseigne me le fournisse (bénéficiant de tarifs réduits, suite à souscription de carte premium).

Quelques détails : Le produit est une série de cette année, il est donc en pleine production par le fournisseur. Aucun remboursement n'a été effectué dans les délais annoncés (14 jours si produit indisponible), ne voulant pas échanger, mais n'ayant pas demandé de remboursement.

Que puis-je faire pour obtenir malgré tout mon produit chez cette enseigne ? Puis-je les

"forcer" à obtenir ce produit ?

Merci d'avance

M. Comes