Image not found or type unknown

Commande annulée - produit indisponible

Par **Francois Benichou**, le **18/07/2017** à **14:57**

Bonjour,

J’ai passé une commande en ligne sur le site de Lenovo pour acheter un ordinateur portable (Yoga 910 Argent).

Détail intéressant, j’ai appelé le service commercial pour négocier une réduction. On m’a donné un code qui m’a permis de bénéficier de 20 % de remise.

C’est donc tout content que j’ai procédé à la commande et effectué le paiement par virement.

Pour information, la commande a été confirmée le jeudi 6 juillet 2017 et le virement a été envoyé le lundi 10 juillet. J’ai reçu la confirmation de commande (donc de paiement le 12 juillet) m’informant que mon produit sera expédié sous 2 à 3 jours ouvrés.

Le 13 juillet, je reçois un nouveau mail qui m’informe que « Conformément à votre demande, ou à celle du vendeur et/ou du fabricant, les articles suivants ont été annulés de votre commande. ».

J’appelle donc le service clientèle qui m’informe que le produit commandé n'est plus disponible et que la commande a du être annulée.

Ils me proposent désormais de commander le Yoga 910 Gris car c’est la seule machine équivalente à celle que je souhaitais qu’il leur reste en stock. Le problème c’est qu’elle coute 1799 € alors que celle que j’avais commandé était a 1300 € (réduction incluse).

Ma question est simple. Etant donné que le problème auquel je suis confronté est du a une erreur de leur site Internet (le produit que j’ai commandé apparaissait comme disponible alors qu’il n’avait plus de stock), suis-je en mesure de faire pression pour obtenir le Yoga 910 gris au prix de celui auquel j’ai payé le Yoga 910 argent ? Si oui, comment m’y prendre ? Si non, n’hésitez pas à me le dire quand même afin que je ne perde pas de temps et d’énergie à résoudre un problème insoluble.

J’espère avoir été suffisamment précis, merci d’avance pour vos précieux retours.

Bonne journée à vous,

François

Par **Visiteur**, le **18/07/2017** à **15:35**

Bonjour,
je ne pense pas que légalement vous puissiez les obliger. Soit ils acceptent la négo, soit non.

Par **Francois Benichou**, le **18/07/2017** à **15:39**

Snif ! c'est bien ce que je craignais. Merci pour la réponse en tout cas.
Si quelqu'un a des idées pour que je puisse obtenir gain de cause, n'hésitez pas

Par **Visiteur**, le **19/07/2017** à **10:25**

une rupture de stock n'est pas illégale. Même si dans votre cas je pense qu'elle était connue du commercial et qu'il en a profité. Mais difficile de le prouver ! Soit vous acceptez leur deal; soit ils acceptent le votre; soit ils vous remboursent ?

Par **Francois Benichou**, le **19/07/2017** à **10:28**

OK mais dans la mesure où j'ai reçu la confirmation de ma commande, ne sont-ils pas obligés de l'honorer d'une manière ou d'une autre ?

Par **janus2fr**, le **19/07/2017** à **10:33**

Bonjour,
A l'impossible, nul n'est tenu...
Votre confirmation de commande porte sur un produit qui n'existe plus et qui donc ne peut vous être livré. Comment alors le vendeur pourrait-il vous le fournir ?
Sa seule obligation est de vous rembourser.
Mais si vous considérez subir un préjudice, vous pouvez toujours demander des dommages et intérêts auprès de la juridiction compétente. Il faudra chiffrer le dit préjudice...

Par **Francois Benichou**, le **19/07/2017** à **10:35**

Merci pour ta réponse, je vais voir ce que je peux faire de ce côté là.
Bonne journée

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés