



Problème commande avec xxxxxx

Par **Visiteur114685**, le **16/11/2016 à 16:13**

Bonjour,

J'ai passé une commande le 22 octobre 2016 d'un robot pâtissier xxxxxx sur le site xxxxxx, la livraison était rapide le 27 octobre 2016 et j'ai reçu un sms m'indiquant le passage du livreur. Au moment de la livraison, le livreur était pressé et il pleuvait. J'ai déposé rapidement les colis et je suis partie travailler. A mon retour, j'ai constaté des dégâts : deux fissures au niveau du socle devant et derrière.

Je contacte le sav xxxxxx en envoyant les photos du robot.

Réponse xxxxxx : "Suite au litige rencontré lors de la livraison, nous vous remercions de bien vouloir nous faire parvenir des photos du produit, sous 72h ouvrées maximum, avec une vue générale et de l'avarie, des 4 faces de l'emballage ainsi que le numéro de série du produit suite aux réserves non émises sur le bon de livraison. En effet, nous nous permettons de vous rappeler les recommandations qui vous ont été envoyées par mail le jour du départ des produits de nos entrepôts indiquent : blabla"

J'ai envoyé toutes informations et ils m'ont répondu le 2 Novembre : "Nous vous informons que votre dossier est actuellement en cours de traitement auprès de nos responsables pour décision. Nous reviendrons vers vous dans un délai de 7 jours ouvrées maximum pour vous apportez de plus amples informations".

Mon parcours de combattant avec xxxxxx continue. Ils ont dépassé le délai de 7 jours de traitement de dossier. J'ai appelé directement le 16 novembre le sav et les conseillers se sont amusés à me basculer de l'un vers l'autre et bien sur votre dossier est traité par une autre conseillère et nous allons remonter l'info etc et de toute façon vous auriez dû refuser la livraison mais toujours pas de réponse claire digne d'un professionnel à mon dossier.

Est ce que vous pouvez me dire et conseiller quoi faire svp?

Merci d'avance de votre aide

Par **Ubaldi**, le **17/11/2016 à 17:50**

Bonjour Sadika,

Je suis navrée pour les désagréments rencontrés.

Suite à votre avis, je me suis rapprochée de la Direction de notre Service Client.

Comme vous l'a confirmé votre Conseillère Clientèle Sabrina par mail, un bon de retour prépayé vous a été envoyé en vue d'un échange du produit.

J'espère que cette solution vous convient.

Je vous souhaite une agréable soirée.

Marion - UBALDI.com

Par **VB38**, le **23/01/2017** à **13:44**

Bonjour,

Je viens de faire les frais du service client xxxxxx comme vous avec une mésaventure très similaire à la votre.

Commande d'une Télévision xxxxxx sur le site de xxxxxx le 11 janvier 2017. Livraison très rapide je réceptionne le colis le 14 janvier le colis remis est impeccable mais c'est la que les ennuis commencent...

A l'ouverture du colis je m'aperçoit d'une fissure d'une dizaine de centimètres à l'arrière de la TV, fissure partant d'une des vis de fixation arrière je présume que le transport n'est pas en cause mais que c'est directement sur l'assemblage que la vis a été trop serré.

Même scénario je contacte le service client par téléphone qui me répond la chose suivante :
Cher client,

Afin d'étudier votre réclamation suite à la réception de votre appareil endommagé et non signalé sur le bon de livraison, nous vous invitons à nous faire parvenir des photos selon la procédure suivante :photos de chaque face de l'emballage,Photo de la TV vue d'ensemble allumée, Photo de la TV vue d'ensemble éteinte etc ...

Merci de bien vouloir nous faire parvenir ces documents sous un délai de 72 heures maximum.

A réception de vos informations, nous ne manquerons pas de revenir vers vous dans les meilleurs délais.

Nous vous rappelons que le produit ne doit pas être utilisé, nous vous demandons donc de bien vouloir attendre notre retour.

Le délai de réponse a été dépassé et toujours aucune nouvelle, le service client me fait tourner au rond aucune réponse à m'apporter !

Bien évidemment si aucune avancée ne vient à arriver je ne manquerai pas de faire la publicité qu'il se doit à xxxxxx !!!

Si quelqu'un à une solution pour sortir de cette impasse
je vous remercie d'avance

Par **UbalDI**, le **23/01/2017** à **13:48**

Bonjour,

Je suis désolée pour les désagréments rencontrés sur votre téléviseur.
Pouvez-vous me donner votre numéro de commande svp pour que je regarde?

En vous remerciant, j'attends votre retour.

Marion - UBALDI.com

Par **VB38**, le **23/01/2017** à **13:56**

Bonjour Marion,

Ci-dessous la référence de ma commande :

Réf. WEB70111H745

Merci de trouver une issue rapidement.

Dans l'attente de votre retour

Cordialement

Par **UbalDI**, le **23/01/2017** à **14:53**

Merci de votre retour.

Au vu de votre dossier, je me suis rapprochée de votre Conseillère Clientèle Sabrina, qui vous a contacté pour vous demander vos disponibilités concernant l'échange de votre produit.

Notre Service Client reste à votre disposition si besoin.

Je vous souhaite une agréable journée.

Marion - UBALDI.com

Par **serge89100**, le **25/01/2017** à **18:56**

vous êtes chanceux moi ils en on rien à faire 1 mois et demi sans lave linge aucune communication ubaldi c'est fini!!!...

Par **UbalDI**, le **26/01/2017** à **09:21**

Bonjour Serge,

Pouvez-vous me donner votre numéro de commande svp ?

Marion - UBALDI.com

Par **serge89100**, le **26/01/2017** à **11:42**

Bonjour
commande WEB60502A964 du 02/05/2016. J'ai reçu un nouveau LL le
lundi 23/01/2017. Il était en panne erreur F05 pompe bloquée. En la faisant tourner à la main
c'est reparti. Il est trop tard pour réagir, j'ai emmené mon linge à la laverie en attendant.
Cordialement

Par **UbalDI**, le **26/01/2017** à **16:01**

Serge,

Je vous remercie de votre retour.
En effet, au vu de votre dossier, je constate que vous êtes parvenus à réparer votre nouveau
lave-linge.
Je vous confirme que notre SAV a fait le maximum pour vous solutionner rapidement. Un
échange vous a été accordé pour vous apporter une solution plus vite.

J'espère que votre nouveau produit vous apporte entière satisfaction, et sachez que nos
Services Client et Après-Vente restent à votre disposition si besoin.

Je vous souhaite une agréable fin de journée.

Marion - UBALDI.com

Par **serge89100**, le **26/01/2017** à **16:17**

Vous plaisantez j'espère! Pourquoi on ne m'a tenu au courant depuis le 09/12 j'ai appris
fortuitement que Indesit était absorbé par Whirlpool et que les pièces de rechange étaient
distribuées au compte-goutte. Vous ne saviez pas cela le SAV UbalDI? Etes vous sûre d'être
au courant du dossier? Vous pouviez me proposer un échange bien avant le 17/01 non? Le
nouveau LL fonctionne correctement j'appréhende une éventuelle panne... Salutations

Par **UbalDI**, le **26/01/2017** à **16:33**

Serge,

Je comprends votre ressenti et j'en suis désolée.

Notre Service Après-Vente a tenté à plusieurs reprises de vous trouver une solution. Avant d'envisager un échange, il est nécessaire d'essayer de réparer votre produit.

Je ne fais pas partie du SAV d'UbalDI, et si vous souhaitez plus de renseignements de leur part, je vous invite à les contacter directement.

Je vous souhaite tout de même une agréable fin de journée.

Marion - UBALDI.com

Par **serge89100**, le **26/01/2017** à **17:17**

Si vous ne transmettez pas à quoi vous servez alors.

Par **UbalDI**, le **26/01/2017** à **17:34**

Serge,

Rassurez-vous, j'ai transmis vos messages à notre Service Après-Vente. Toutefois, Legavox n'est pas un de nos supports de communication et pour nous contacter, vous avez la possibilité de le faire par mail, courrier ou par téléphone. Vous retrouverez toutes nos coordonnées sur notre site.

Je vous souhaite tout de même une bonne soirée.

Marion - UBALDI.com

Par **serge89100**, le **26/01/2017** à **17:58**

ah! d'accord excusez du dérangement alors le SAV est dépassé merci cordialement