



Litige de commande sur (Un site marchand)

Par **jrm**, le **20/11/2008** à **12:36**

J'ai commandé il y a de ça 10 jours un produit sur **(Un site marchand)**.

Le paiement est passé mais le produit est apparemment perdu.

A la base les délais devaient être de 72H00 on en est à 10 jours.

Et je viens d'apprendre que pour me faire remboursé j'allais devoir attendre encore un mois.
Alors que puis-je faire.

Il y a clairement une rupture de contrat étant donné que les délais de livraison ne sont pas respectés.

Que puis-je faire.

Et bien sûr il faut aller chercher l'information car il y en a qui sont morts d'avoir attendu.

Un consommateur pas très satisfait.

Modifié par Psychollama

Par **psychollama**, le **20/11/2008** à **15:29**

Bonjour jrm,

Je dois vous avouer que je ne suis pas friand des mentions de marques dans votre exposé des faits. Remplacer le nom du site par "Un site marchand français" suffisait amplement. Même si vous avez de la chance, [ils sont très au courant de ce qui se dit sur eux en ligne](#).

La première chose à faire est de contacter le service clients. Eux seuls pourront vous donner plus d'informations.

Souvenez vous que vous avez pour les achats effectués en ligne un droit de rétractation de 7 jours. Donc si votre commande n'arrive pas trois jours après sa date d'expédition (souvent dans les 48 heures), il vous reste à nouveau deux jours pour tout annuler.

Si à votre goût le colis n'arrive pas assez vite et que vous souhaitez accélérer les choses, vous pouvez envoyer une lettre à l'adresse du service client ou au siège social de l'entreprise ([adresse ici](#)) telle que suit :

Objet : Mise en demeure

Madame, Monsieur,

J'ai passé commande sur votre site de tel article à telle date. Ma commande a été référencée

sous tel numéro. Le délai de livraison annoncé était de X heures, et le colis a été expédié le JJ/MM/AAAA. À ce jour, je n'ai toujours pas reçu l'article que j'ai commandé.

Compte tenu de la gêne occasionnée par votre retard, notamment un préjudice économique, la présente lettre vaut mise en demeure de procéder à la livraison de la dite commande au plus vite ou, à défaut, de procéder au remboursement intégral de ma commande.

Je vous saurai gré de répondre à la présente dans les meilleurs délais

Il s'agit ici d'une piste, et pas d'un modèle parfait. N'hésitez pas à prendre contact avec le service clients, une association de consommateurs ou un avocat spécialisé dans le droit de la consommation ou le commerce électronique.

Bon courage.

Par **jrm**, le **20/11/2008** à **20:11**

Merci pour l'information.

Désolé d'avoir donné de façon explicite le nom du vendeur.

Merci de m'avoir prévenu que c'est une chose qu'il est préférable d'éviter ainsi que de m'avoir donné une piste.

Cordialement

Par **psychollama**, le **20/11/2008** à **21:01**

Je vous en prie. Je précise au sujet de la lettre, qu'il faudrait que celle-ci soit recommandée avec accusé de réception. Bien sûr, cela fait 4€ en plus, mais la force probante est bien plus importante.

Bon courage

Par **Service qualite rdc**, le **22/12/2008** à **09:54**

Cher client,

Je vous remercie pour votre message et vous prie d'accepter toutes mes excuses pour ce désagrément.

Votre colis est en retard, et le regrette.

Pouvez-vous me communiquer votre numéro de commande s'il vous plaît?

Cordialement

Thibaut
Service Qualité
(Un site marchand)

Modifié par Psychollama