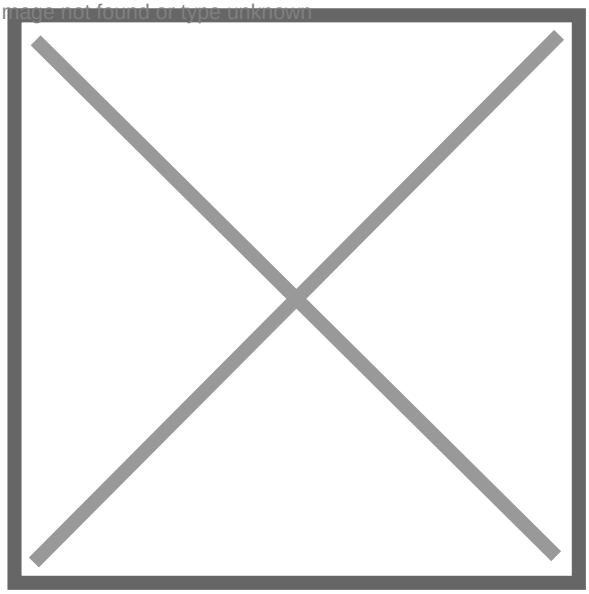
Image not found or type unknown



Videdressing.com - arnaque

Par **mocamer**, le **04/02/2013** à **11:24**

Bonjour, je m'adresse à vous car je suis dans une impasse avec ce site de ventes. J'ai passé commande en date du 28/12 d'un sac Gucci vendu 310 euros + 8,90 euros de frais de port et un paiement en 3 fois (avec frais). La commande a été expédiée par la vendeuse le 02/01 et elle a communiquée sur le site un numéro de livraison m'indiquant que la livraison était en provenance d'Angleterre.
Selon les CGV du site, les articles doivent être envoyés uniquement par colissimo. Une semaine plus tard, n'ayant rien reçu je me rends à la poste qui m'indique que le numéro n'est pas correct. Je contacte la vendeuse et ne reçoit une réponse de sa part que 10 jours plus tard m'affirmant qu'elle peut suivre l'acheminement du colis et me confirme qu'il est arrivé en France. Je lui demande alors de me confirmer le bon numéro. Sans réponse. Inquiète, je contacte le SAV le 12/01 par mail (seul moyen de communication) pour leur indiquer que je n'ai toujours pas été livré.
Je reçois la réponse suivante en date du 17/01 : "Bonjour, Nous accusons réception de votre message. Nous venons de contacter votre vendeuse, afin qu'elle nous renseigne le bon numéro Colissimo, afin que nous puissions suivre l'acheminement du cois. N'hésitez pas à revenir vers nous si besoin. Cordialement, L'équipe Videdressing".
Lorsque je les relancerais à 3 autres reprises, je reçois toujours plus ou moins la même réponse et personne n'est capable de me fournir le suivi de l'article.

Conformément à leur conditions générales, je me rend donc sur leur site pour me déclarer non satisfaite : "Si votre article ne vous plaît pas, si sa taille ne vous convient pas, si vous ne le recevez pas, si vous doutez de son authenticité ou si vous avez tout simplement changé d'avis, vous avez 48h pour vous déclarer insatisfait (y compris week-ends et jours fériés). Pour exercer votre garantie Satisfait ou Remboursé, cliquez sur Mon compte > Mes achats > Mes commandes puis sur la pastille correspondant à « J'ai bien reçu mon article mais n'en suis pas satisfait ». Enfin, validez votre choix". Le problème c'est qu'il n'y a pas d'option "je n'ai pas reçu mon article" alors j'ai cliqué sur « J'ai bien reçu mon article mais n'en suis pas

satisfait ». Je reçois alors plusieurs mails me demandant de renvoyer l'article aux locaux de videdressing. Je contacte à nouveau le SAV le 02/02 avec le mail ci-après : "Conformément à vos conditions générales et a la garantie satisfait ou rembourse je suis donc allé sur votre site ou le seul choix était "j'ai bien reçu l'article mais je n'en suis pas satisfaite'. En l'occurence et comme je m'évertue a vous le dire depuis plus d'un mois, je n'ai jamais reçu le colis que j'ai commande. Depuis j'ai reçu 4 mails de votre part me priant de retourner l'article ce que je ne peux évidement faire. Dans l'émail vous disiez avor vérifier le délais de 48h vous devez donc être en possession du bon numéro d'envoi. J'aimerai donc que vous me le communiquiez afin de voir ou se trouve l'article".

Ce matin, je reçois de leur part l'email suivant : "Nous vous avons confirmé que vous aviez bien respecté le délai de 48h pour signaler votre insatisfaction et que vous deviez nous expédier l'article en Colissimo, sous 48h. Malgré nos relances, vous ne nous avez pas confirmé avoir procédé à cette expédition. Le délai vous permettant de réexpédier l'article est désormais expiré et nous sommes donc dans l'obligation de finaliser la transaction et payer le vendeur".

Je suis complètement perdue. 1/ pourquoi le SAV qui n'a jamais pu me procurer le numéro de suivi, m'indique t il qu'il a vérifier le délai de 48 h post réception alors qu'il n'a pas accès au suivi du colis ? 2/ Comment obtenir le remboursement de mon article alors même qu'ils s'apprêtent à régler la vendeuse ? Qui va payer pour les frais de paiement en 3 fois contracté sur leur site et les frais de livraison ? Merci de me répondre si vous avez déjà été dans cette situation. Je suis désespérée. J'étais pourtant une bonne cliente (vendeuse également) de leur site depuis la première heure mais il suffit d'un problème pour que la communication soit rompu alors que leur rôle de "tiers de confiance" doit se faire en faveur de l'acheteur.

Par **Videdressing**, le **04/02/2013** à **11:56**

Bonjour,

Nous accusons réception de votre message.

Merci de nous indiquer le numéro de commande concerné par votre demande, afin que nous puissions répondre à vos interrogations.

Cordialement

L'équipe Videdressing

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés