



## Pb reçu produit cassé avec vente a distance

Par **BOULATE**, le **28/01/2010** à **20:57**

Bonjour, j'ai récemment fait un achat soit 1 semaine sur un site de vente en ligne. Mon achat est un canapé et le jour de la livraison on s'aperçoit qu'il est cassé au niveau d'une plaque de soutien.

Le livreur me dit de le stipuler sur le bon de livraison, donc j'écris tout les détails du pb, il me dit de ne pas renvoyer le canapé mais de demander au site le changement de la plaque.

J'envoie donc un mail au site puis je les appelle afin qu'il y ait une trace de tout; hors un téléopérateur me dit que c'est pas possible mais qu'ils vont me faire un geste commercial pour le dédommagement de la plaque, je dis ok!

Lorsqu'on va pour monter le canapé la barre de soutien casse définitivement ainsi que le socle, donc impossible de finaliser le montage et de fixer la partie banquette du canapé qui sert aussi de lit; impossible de dormir dessus!!!

Je rappelle immédiatement le livreur pour qu'il vienne le récupérer car je n'en veux plus compte tenu que je ne peux absolument pas le fixer et qu'il est en kit au milieu de ma pièce et il me dit que ce n'est pas possible mais qu'il faut appeler le site car c'est eux qui s'occupent des pb que eux ne sont que le transporteur et que de toute manière il n'est plus dans le coin; ce que je fais donc!

Le téléopérateur me dit qu'un échange va se faire dans les 72h et me dit de rappeler le livreur pour l'en tenir informé; ce que je fais!

Je contacte le livreur qui me dit de recontacter le site pour être sûr que les délais sont faisables....le site me dit que oui sans pb!

## ET J EN PASSE

Au final j en suis à 1 semaine avec un canapé cassé sur lequel je ne peux pas me coucher, sans nouvelles du site et du transporteur.  
Je ne sais meme pas si un échange va etre fait car mon produit est marqué épuisé sur le site.

J etais censé recevoir un mail dans les 72h afin que l on m explique ce qui allait se passer car j ai "ouvert un dossier de réclamation sur le site" mais je n ai rien a ce jour  
On m avait de plus parlé d un geste commercial qui me serait expliqué dans les 72h par mail concernant ma plaque cassée mais je ne sais meme pas de combien il s agit et encore moins de quelle manière va se présenter ce geste!

Ma question est :qu est ce que je fais?

De plus c est un produit que je pais en 3fois et j aimerais savoir si j ai le droit de faire opposition des 2versements qu il me reste en attente d avoir une réponse ou même un signe de vie.

Je ne peux pas les rapeller car c est un 0800 et cela me fait trop cher