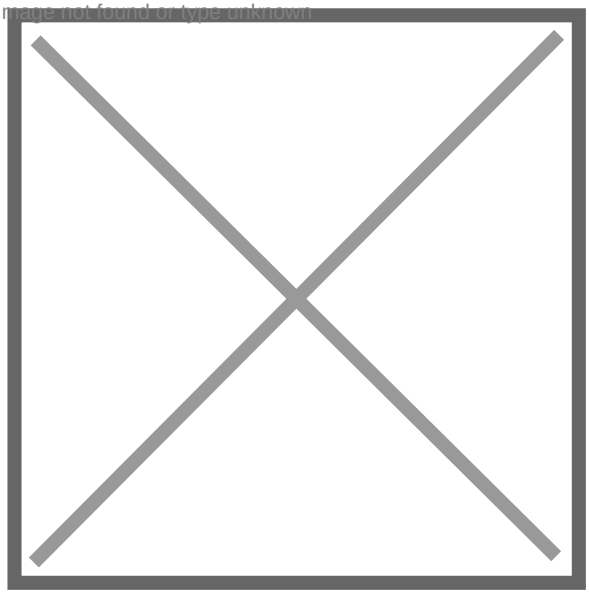
Image not found or type unknown



Client mécontent suite à vad

Par **rose64**, le **04/12/2009** à **16:08**

Bonjour,
je tiens une boutique en ligne de neuf et d'occasions.
j'ai des CGV qui stipulent clairement qu'aucun produit ne pourra etre échangé ou remboursé si celui-ci n'est pas intact comme le stipule la loi.
Et que le client doit se retourner contre la poste en cas de déterioration.
Hors j'ai un client qui se plaint d'un article cassé.
Je lui explique que je ne suis pas responsable et qu'il doit se retourner contre la poste. Mais celui-ci refuse.
Je contacte donc l'association QUe choisir pour être sûr de mes dires et il me confirme que j'ai raison et de faire une lettre en recommandée pour le lui dire.
ce que je fais mais voici le souci :
etant stressé par cette affaire,j'ai fait une erreur de frappe dans mon courrier que voici :

"suite à votre mécontentement pour un produit, vous désirez nous le renvoyer en m'avertissant que celui est cassé.
Nous allons être dans l'obligation de refuser ce retour puisque nous vous avons envoyé un produit intact et comme il est stipulé dans l'article L121-16 alinéa 1er, que vous avez 7 jours pour nous renvoyé le produit mais que celui-ci doit être intact, dans son emballage d'origine et avec la facture.
De plus, étant un produit d'occasion, il n'y a aucune garantie dessus.
Après avoir contacter l'association QUE CHOISIR, il me confirme de ne pas accepter votre colis et de [fluo]ne pas [/fluo]vous le rembourser, celui-ci n'étant pas intact et n'étant pas responsable de la casse pendant le transport.
C'est pourquoi,ils m'ont également dit de vous avertir de vous retourner directement contre la poste, étant eux responsable de l'état des colis lors d'une livraison.
Je vous prie d'agréer à nos sincères salutations."

Les 2 mots en fluo sont ceux oubliés dans mon courrier.
ML'apercevant de ma bévue, je contact le client par mail en lui expliquant que j'ai fais une phaute d'orthographe et que je suis donc d'accord à remboursé bien que je n'en sois pas onligé si je recois le colis.
mais je n'ai rien reçu.
Le client m'a contacté chez moi en laissant un message que j'étais une escroc et qu'il allait faire marcher son assurance juridique et qu'il allait venir chez moi.
très apeuré par ca, mon conjoint rappel et explique qu'on ne remboursera pas n'ayant rien reçu.j'ai ensuite recu un message du client qui négocie une somme de remboursement.
Et aujourd'hui, il me menace d enouveau en disant qu'il va porter pleinte en gendarmerie + au tribunal du commerce + faire fermer ma boutique.
Que dois-je faire? Merci

Par **rose64**, le **04/12/2009** à **16:10**

J'ai oubliéd epréciser que le produit est d'occasion, sans garantie,n d'une valeur de 45€

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés