



[webachatfrance] souci commande téléviseur

Par **plastiko**, le **10/02/2011** à **13:21**

Bonjour,

J'ai passé commande d'un téléviseur LED PHILIPS, le 18 janvier 2011 à 01h27 (prise en compte le 20/01/2011), auprès du site WEBACHATFRANCE.FR pour une livraison estimée au 25/01/2011.

Cette même commande n'a seulement été expédiée que le 27/01/2011 (alors qu'il était précisé que le produit était en stock [le 18/01/2011] et livrable sous maximum 96 heures) pour une livraison maximum au 31/01/2011.

Le 31/01/2011 n'ayant toujours rien reçu, j'ai contacté le site pour savoir où en était ma commande. On m'a alors renvoyé vers le transporteur qui se chargeait de la livraison. J'ai donc appelé le numéro fixe du transporteur qu'on venait de me fournir afin de savoir où était ma commande.

J'ai alors appris que ma commande se trouvait à ALBI (soit dans un autre département que celui où il devait être livré [j'habite TOULON]) et que le livreur ne trouvait pas l'adresse indiquée.

Je me suis donc remis en contact avec le site WEBACHATFRANCE pour connaître la raison de cette erreur de livraison et faire corriger toute erreur sur l'adresse qu'ils avaient. On m'a alors annoncé que l'erreur ne pouvait venir que de moi, mais qu'ils allaient contacter le transporteur pour réacheminer mon colis au plus vite.

Au 7 février, je n'avais toujours pas reçu mon téléviseur mais après contact des transporteurs et site de vente, j'accepte la surtaxe de réacheminement qu'on m'impose sans diplomatie. On m'annonce alors une livraison pour le mercredi 9 février.

Mardi 8 février, le transporteur se présente avec mon téléviseur, enfin ! Je déballe le carton (état extérieur impeccable) et je teste l'appareil.

Et là surpriiiiiise : écran cassé à de multiples endroits.

Je notifie donc cet état sur le bordereau de livraison et refuse le colis.

Dans la foulée, je recontacte le site pour les prévenir de cet état et connaître la tournure qu'allait prendre ma commande ?

On m'annonce alors qu'un litige va être ouvert et qu'une nouvelle commande va être lancée, une fois l'étude de mon litige terminée. Je demande alors sous combien de temps me sera livré ce nouveau téléviseur et on me répond "on ne sait pas".
Suite à cela, je dis que si la livraison prend trop de temps, je souhaite annuler ma commande sans frais.
Depuis, j'ai découvert que ce commerçant avait ouvert une nouvelle commande du même téléviseur, sans me prévenir, et que la livraison était prévu au plus tôt pour le 18 février.
Pourriez-vous me venir en aide et me dire quels sont mes droits pour ce cas?
Merci.

Par **plastiko**, le **10/02/2011** à **13:22**

***** complément d'information *****

Aujourd'hui 10 février 2011, et avec pas mal de difficultés, j'arrive à joindre le commerçant qui m'annonce qu'en fait, ils n'espèrent pas recevoir chez eux, mon téléviseur avant une dizaine de jours (soit le 20 février) et donc une livraison à mon domicile, pas avant le 22 février.
J'annonce une nouvelle fois vouloir annuler ma commande et là, on me parle de me faire un avoir (valable 6 mois) alors que les conditions générales de vente comportent bien un paragraphe sur les annulations/remboursements...