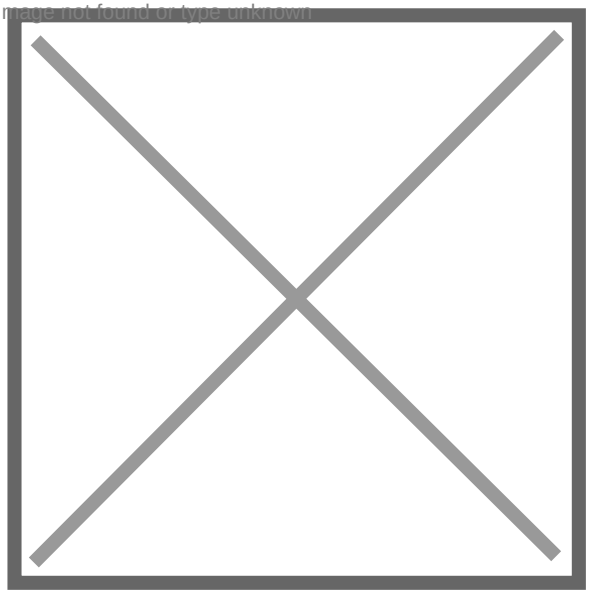
Image not found or type unknown



Commande canapé livrée... à moitié depuis 4 mois

Par **Chiimaero**, le **28/08/2014** à **18:52**

Bonjour,

J'ai découvert ce forum en recherchant une solution à un pb de canapé non livré. Le cas trouvé n'étant pas tout à fait similaire au mien, j'essaye de résumer mes déboires.

Commande passée autour du 20 avril.
Date d'arrivée estimée (commande à retirer en magsin) : début juin

Fin mai, je reçois un sms m'indiquant que mon colis est arrivé au magasin.
Le week end suivant, je vais récupérer le canapé : 2 colis.
Transport jusqu'à mon domicile et début des problèmes : les deux colis appartiennent à des commandes différentes.

Je contacte donc le SAV du magasin (Fly lyon). Le SAV me demande des photos des colis et me confirme le soucis : la moitié de mon canapé est partie chez un autre client. Et la moitié d'un autre client (encore différent) est chez moi. Et les deux moitiés en ma possession sont incompatibles (structure 3 places, assises 2 places).

Bref. Le SAV m'informe qu'il fait son possible pour contacter le client qui possède ma commande et qu'en cas d'échec, une nouvelle commande sera passée.

Mi juin, sans nouvelle, je recontacte le SAV : pas de changement et ils n'ont pas pu contacter le client. Une réunion a eu lieu pour discuter de mon problème. La décision est prise : une nouvelle commande doit être passée... Je demande un email de confirmation.

Fin juin, sans nouvelle, et sans email de confirmation, je recontacte le SAV, pas disponible. Je demande à parler au responsable du magasin, qui me confirme qu'une nouvelle commande a bien été passé le 20 juin. Date de réception estimée : 22 Juillet. Je redemande une confirmation par mail...

La 23 Juillet, toujours pas de sms, ni de confirmation par mail, je recontacte le SAV, qui m'indique une nouvelle date de livraison estimée : le 28 aout. Je demande une confirmation par mail. Je reçois la confirmation de la nouvelle commande et de la nouvelle date de livraison (petite victoire !)

Nous sommes le 28 aout. Toujours pas de sms reçu.
J'ai donc un demi canapé dans mon salon depuis fin mai. Mais toujours pas de canapé.
Je vais donc recontacter le SAV demain. Le réponse sera sans doute la même.

Au final, une lettre AR exigeant la livraison sous 8 jours peut elle faire avancer les choses ?
Mon problème est que le magasin est en procédure de sauvegarde depuis le 18 juin. Se lancer dans une (longue ?) procédure judiciaire risque de n'aboutir à rien...
Bref, à part les relancer une énième fois, que puis-je faire ?

Merci (et désolé pour l'explication fleuve :'( )

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés