



Litige discounteo et livraison tnt

Par **magyar03**, le **16/11/2011** à **15:31**

Bonjour,

Bonjour,

J'utilise discounteo pour ma deuxième commande qui représente un total de près de 1500€.

Je demande une livraison express, car c'est l'électroménager pour la nouvelle cuisine.

Commande passée le 24/10, une partie est livrée par TNT le 27/10.

Le reste de la commande arrive le 02/11.

Pas de souci majeur sauf que:

Les plaques induction sont arrivées en mille morceaux et bien sûr le livreur n'a pas voulu ouvrir le colis en notre présence.

Après acceptation, et prise en compte TNT reprend le colis le 04/11.

Après 2 appels au SAV on m'annonce qu'il y a 10 jours de délais avant réexpédition. (Soit, même si je trouve ça très long!)

Après 3 appels au SAV les 10, 14 et 16 novembre on me balade, "On n'a pas encore reçu le colis", "il nous faut la fiche de livraison" "TNT ne nous a pas transmis le N° de reprise".

Je me retrouve aujourd'hui le 16/11/2011 sans plaque de cuisson dans ma cuisine depuis le 27/10/2011!

Situation certes non insurmontable, mais je suis toujours dans le doute car aucune réponse franche et concrète, à part: "je relance TNT" ou "Mais nous devons suivre notre procédure".

J'ai néanmoins essayé de contacter directement TNT, qui me dit que sans numéro de litige il ne peuvent pas retrouver mon dossier (bien sûr) et en appelant Discounteo on ne me comunique que le numéro de livraison que j'ai déjà...

Bref je suis dans l'impasse et j'hésite maintenant à conseiller ce site qui se retranche dans ses procédures et qui rejette uniquement la faute sur le livreur.

Par **mimi493**, le **16/11/2011** à **15:34**

Vous ne vous laissez plus empapaouter par des prétextes vaseux (c'est pas moi, c'est lui), LRAR de mise en demeure au vendeur de fournir le bien payé ou remboursement intégral de ce qui n'a pas été livré, qu'à défaut, vous saisissez le tribunal d'instance du ressort de votre domicile

Par **marchand discounteo**, le **22/11/2011** à **12:16**

Bonjour,

Pour information nous sommes en train de régler le litige entre le client et CHRONOPOST car la réexpédition de son produit suite à la première casse a été faite via CHRONOPOST le client est informé par mail de l'avancement de son dossier

Cordialement

L'équipe Discounteo

Par **marion**, le **25/07/2012** à **11:47**

Bonjour magyar03 ,

J'aurais aimé savoir si ta mésaventure avec Discounteo était réglée et si oui comment. Je me retrouve aujourd'hui dans une situation similaire à la tienne.

J'ai commandé il y a maintenant deux semaines une plaque à induction sur le site de Discounteo en livraison express qui devait arriver à domicile. Le livreur TNT ne s'est pas donné cette peine et l'a livré dans un point relais.

A la réception de mon colis le marchand m'informe que je n'ai pas le droit d'ouvrir le colis avant la signature de réception. Je l'ouvre donc chez moi et découvre la plaque en mille morceaux.

Après plusieurs appels infructueux vers les services de TNT, Discounteo me rassure en me disant que le problème sera vite réglé.

Dès le lendemain il me propose de recommander uniquement la plaque vitrocéramique et me demande de la changer moi-même.

Bien sûr je refuse.

Puis il me demande de faire un retour de colis à mes frais pour qu'ils puissent la faire changer par un professionnel. Évidemment je les informe que je ne comprends pas pourquoi je suis impactée par ce vice de fabrication ou de livraison et qu'il n'y a aucune raison que j'ai à subir ce préjudice aussi bien en terme d'utilisation que financier.

A la suite de ce mail, je n'ai plus eu de nouvelles malgré plusieurs relances.

Autant vous dire que plus jamais je n'aurais recours à Discounteo qui est incapable de gérer

un problème. Et jamais je n'ai eu à faire à une conduite aussi anti-commerciale.
En attendant je me retrouve tout comme toi dans une impasse et j'aimerais que tu me fasses part de ton expérience.