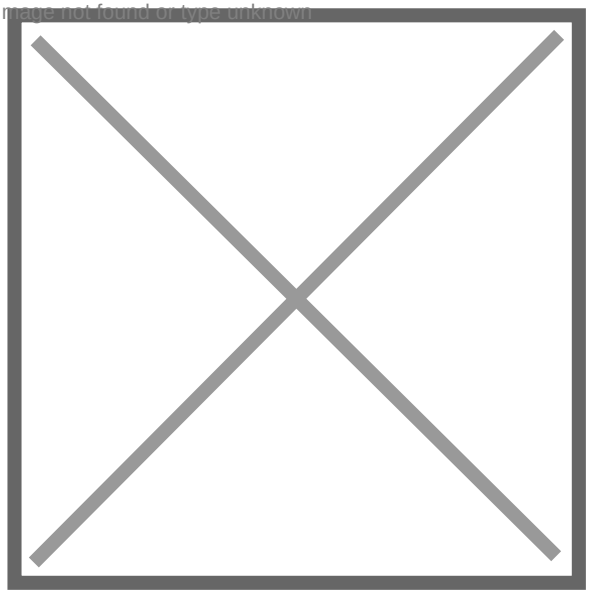
Image not found or type unknown



Livraison non conforme à la commande

Par **morselli**, le **01/02/2012** à **17:54**

Bonjour,

Nous avons récupéré dans un dépôt de carrelages 3 palettes de carreaux qu'un fournisseur nous avait adressées. Ces 3 palettes représentaient un volume de 3T500. Nous avons effectué 3 voyages à notre domicile, au 2ème voyage nous nous sommes aperçus qu'il manquait la moitié du carrelage de la SDB. Nous l'avons immédiatement signalé à Stop Carrelage lors du 3ème et dernier voyage. Ceux-ci nous ont répondu qu'ils allaient faire le nécessaire et qu'il n'y avait aucun problème. Mais dans les jours qui ont suivi, Stop carrelage est revenu sur sa décision, ils refusent de reconnaître l'erreur et nous accuse d'avoir "étouffer" les carreaux mnquants.
Nous leur avons proposé de venir vérifier sur place, ils refusent. Que peut-on faire, peut-on porter plainte ????? Le litige se monte à 400 euros.

Par **pat76**, le **01/02/2012** à **19:31**

Bonjour

Si vous n'avez pas pris de réserves à la livraison appuyées par une lettre recommandée avec avis de réception moins de trois jours après la livraison, je crains fort que vous ne soyez débouté d'une demande de dommages et intérêts devant un Tribunal.

De plus les frais seront à votre charges.

Qui a réceptionné la marchandise?

Par **morselli**, le **02/02/2012** à **10:30**

C'est mon fils qui est allé récupérer le carrelage sur place.
Vu la quantité, il s'est contenté de charger son véhicule sans rien vérifier, et arrivé à son domicile il a déposé le carrelage dans chacune des pièces concernées. C'est à ce moment là qu'il s'est aperçu qu'il manquait 4 cartons pour la SDB. En allant récupérer le reste du carrelage, il leur a signalé cette erreur. Stop carrelage lui ont répondu qu'il n'y avait pas de problème mais quand ils ont pris connaissant du montant du litige, ils sont revenus sur leur décision.Mon fils n'a signé aucun papier disant que la marchandise reçue était conforme à la livraison.
Dans cette histoire il y a 3 intervenants, le fabricant de carrelage qui a adressé la marchandise dans un dépôt (stop carrelage) et ce dépôt a téléphoné à mon fils pour qu'il aille récupérer la marchandise.
Le fabricant dit qu'il ne peut pas y avoir de problème chez eux car tout est emballé et pesé.
Quand mon fils est allé récupérer la marchandise, une des palettes était ouverte et c'est la palette dans laquelle les 4 paquets ont disparu.
Merci par avance de vos conseils
Bien Cdlt

Par **alterego**, le **02/02/2012** à **11:30**

Bonjour

Et peut-être un quatrième si le fournisseur a fait livrer l'entrepôt par un transporteur.

[citation]Quand mon fils est allé récupérer la marchandise, une des palettes était ouverte et c'est la palette dans laquelle les 4 paquets ont disparu. [/citation]

Entre le départ de votre commande et la réception par votre fils, il y a manifestement eu un vol. L'expéditeur, un transpoprteur éventuellment, et le dépositaire sont assurés pour ce type de sinistre.

Restez ferme quant aux manquants

Cordialement

Par **morselli**, le **03/02/2012** à **13:19**

Merci à Pat76 et Alterego pour leurs conseils. Je vais engager des poursuites, quitte à y laisser des plumes, je ne peux pas laisser passer cette affaire sans réagir.
Cordialement

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **pat76**, le **03/02/2012** à **13:47**

Bonjour

Remarquez si vous n'avez pas signé de bon de livraison, alors vous n'avez rien reçu...

On ne vous a remis aucun document concernant cette livraison?

Par **morselli**, le **03/02/2012** à **14:00**

Bonjour,

On a passé la commande chez le fournisseur, on a réglé la facture qu'il nous a adressée, mais aucune signature ne nous a été demandée lors du retrait de la marchandise chez le dépositaire. Du fait qu'on lui ait signalé l'erreur de suite, il a gardé tous les documents en disant qu'il allait régler le problème, avant de revenir sur sa décision.

Par **pat76**, le **03/02/2012** à **14:20**

Rebonjour

Vous allez chez le dépositaire et vous lui dites que vous venez chercher votre commande de carrelage.

Il va dire que votre fils l'a prise.

Vous demanderez alors à voir le document que votre fils a signé prouvant qu'il a pris possession de la marchandise.

Toutes les réclamations et les réponses se sont faites uniquement oralement?

Par **alterego**, le **03/02/2012** à **16:58**

Cela effectivement vous mettrait dans une situation plus confortable pour la suite que vous pourriez être amené à donner.

Cordialement

Par **morselli**, le **03/02/2012** à **17:53**

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

un grand MERCI à Pat76

Je me suis rendue dès cette après-midi chez stop carrelage.
Le stratagème a fonctionné, le message a bien été compris et stop carrelage s'est engagé (toujours verbalement) à contacter le fournisseur pour se partager le montant du litige.
Je n'espérais pas une réaction aussi rapide.
Réponse lundi.
Merci beaucoup, je vais passer un bien meilleur week-end.
Cordialement

Par **pat76**, le **03/02/2012** à **18:21**

Demandez un engagement écrit de la part du dépositaire.

Par **francoisigier**, le **06/02/2012** à **16:09**

bonjour je vous conseille de saisir le juge de proximité si vous n'obtenez pas satisfaction rapidement. La procédure est simple et peu couteuse. Vous avez des sites internet qui vous aide dans la procédure devant le juge de proximité, il vous suffit de taper juge de proximité dans votre moteur de recherche. Même si vous n'allez pas jusqu'au bout, le fait de commencer la procédure fait peur à l'adversaire et souvent des solutions sont trouvées.
Bon courage

Par **morselli**, le **07/02/2012** à **09:29**

Merci à tous pour vos conseils. Après un mois de litige il semblerait que mon intervention de vendredi sur les conseils de Pat76 ait porté ses fruits. Le dépositaire m'a rappelée hier soir pour me confirmer que mon carrelage serait disponible vendredi. Par contre impossible d'obtenir un écrit.
Je patiente jusqu'à vendredi et si ses dires ne sont pas suivis d'effets je saisirai le juge de proximité comme vous me l'avez gentiment conseillé.
Encore merci à tous.

Par **morselli**, le **21/02/2012** à **10:45**

Carrelage reçu, avec quelques jours de retard mais le principal est qu'il soit enfin arrivé.
Pour la petite anecdote : mon mari se rend chez stop carrelage, le vendeur charge le carrelage dans notre véhicule, mon mari pas à l'accueil pour signer les papiers et là, on lui dit "désolé mais votre carrelage n'est pas arrivé".
Quelle organisation! Quand je pense qu'ils refusaient de reconnaître leur erreur et nous accusaient d'avoir "éttouffer" des cartons.....
Un grand merci à tous pour votre aide

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés