



Livraison d'un bien en panne, refus de remboursement.

Par **RadJackson**, le **09/07/2015** à **18:59**

Bonjour,

Encore, comme beaucoup j'ai des problèmes avec xxxxxx et leur SAV.

30/06/2015 : Je passe une commande sur le site d'un Téléviseur LED xxxxxx, référence : xxxxxx QUANTITE : 1, Le prix payé était de 209e ttc. 13e pour une livraison J+1 via xxxxxx (La plus chère).

03/07/2015 : Je reçois le produit, bien sûr je l'ai testé devant le transporteur, aucune panne physique, numéro de suivi : BB770444376FR.

Après avoir allumé l'écran je constate une panne interne, il s'agit de plusieurs raies verticales multicolores affichées sur l'écran, du coup je décide d'appeler le SAV via un numéro surtaxé !, le conseiller me pose quelques questions par rapport à la panne, et il me confirme que d'après la description (panne interne), je serai remboursée sur la totalité de ma commande, il m'a même proposé un avoir ou un échange, j'ai refusé.

POUR INFO, la conversation est toujours enregistrée chez l'opérateur téléphonique qui a fourni le numéro surtaxé à xxxxxx, "xxxxxx", et je compte contacter xxxxxx pour obtenir la conversation (oui je compte aller loin pour dénoncer cette (censuré)).

04/07/2015 (le lendemain de la réception de la commande) : je renvoi le produit (toujours sous blister) à xxxxxx via xxxxxx (frais de renvoi à leur charge) voici le numéro de suivi : 1ZE4X0918695671797.

09/07/2015 à 11:11 : oui à 11:11 exactement xxxxxx recoit la commande, quelques minutes après, je consulte le site xxxxxx espace service après vente, le statut de ma demande de remboursement est : "en cours de réexpédition à votre domicile."

09/07/2015 à 12:00 : J'appelle encore le numéro surtaxé, le conseiller m'informe que la dalle est cassée et que cela ne correspond pas à la panne initiale, et ils se sont empressés de me renvoyer à nouveau cet article défectueux de base, en me disant qu'ils allaient lancer une enquête avec le transporteur pour rectifier ce problème sous un délai de 15 jours, et il m'a certifié d'office que la réponse à ma requête serait négative.

09/07/2015 à 14:06 : j'envoie un mail à clients@xxxxxx.com , pour confirmer ma demande de remboursement , et signaler que j'allais refuser le colis, je n'ai pas payé 222 euros pour un produit endommagé.

09/07/2015 à 18:00 : je reçois une réponse de la part de xxxxxx :

"Le produit retourné a été renvoyé car notre SAV a constaté que la dalle était cassée.

Cette casse n'a pas été mentionnée sur l'autorisation de retour SAV généré suite à votre appel. Vous avez signalé un problème d'affichage et de pixels et non un dommage physique sur le produit.

Comme indiqué dans nos conditions générales de vente, en cas de casse ou dommage physique, " il est conseillé de refuser le colis . En cas d'acceptation du colis, le client est tenu de contacter le service client de xxxxxx par e-mail ou par téléphone) et d'envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception (comprenant ses réserves) à xxxxxx dans les 3 jours suivant la réception de la commande". Un litige est ouvert et nous revenons vers le client après les conclusions des vérifications."

Ils citent dans les CGV "en cas de casse ou dommage physique" , je vous rappelle que la télé n'était pas cassée étant éteinte, comment voulez vous que je refuse un produit sans l'avoir testé ? la panne était interne , il fallait allumer l'écran pour la percevoir.

J'ai signalé tout ce que j'ai constaté comme pannes sur la machine au près du conseiller, qui a été clair en me disant que d'après la description de la panne je serai remboursé sur la totalité de ma commande et m'avait même proposé un échange ou avoir sur votre site , la dalle n'était pas cassée , j'ignore comment elle a été cassée en tous cas pas à mon niveau.

Je vous rappelle que j'ai payé 222 euros pour recevoir un produit qui fonctionne et conforme à la description, et ce n'est pas le cas, j'ai reçu un produit défectueux et non conforme à la description sur le site.

Je compte envoyer une lettre de mise en demeure si je n'ai pas de réponse positive de leur part.

Merci de votre aide.

Par **moisse**, le **09/07/2015 à 19:22**

Bonsoir,

Votre exposé n'est pas très compréhensible. En effet,

[citation], et il me confirme que d'après la description (panne interne) , je serai remboursée sur la totalité de ma commande, il m'a même proposé un avoir ou un échange, j'ai refusé.

[/citation]

Puis:

[citation] je renvoi le produit (toujours sous blister) à xxxxxx via xxxxxx (frais de renvoi à leur charge)[/citation]

Qu-Est-ce que vous voulez exactement ?

Il est toujours délicat dans ce genre d'achat de faire appel au SAV, tenté par un cycle de réparation, plutôt que de jouer sur le droit de rétractation.

[citation]POUR INFO , la conversation est toujours enregistrée chez l'opérateur téléphonique qui a fourni le numéro surtaxé à xxxxxx , "xxxxxx", et je compte contacté xxxxxx pour obtenir la conversation [/citation]

C'est une pratique que j'ignore émanant de l'opérateur.

[citation]oui je compte aller loin pour dénoncer cette (censuré)).

[/citation]

Pour le moment je ne saisi pas où se situe votre rancœur.

[citation]09/07/2015 à 11:11 : oui à 11:11 exactement xxxxxx recoit la commande, quelques minutes après, je consulte le site xxxxxx espace service après vente, le statut de ma demande de remboursement est : "en cours de réexpédition à votre domicile."

[/citation]

Nous y voila: Il semble que le colis ait subi une avarie en cours de transport.

En effet la casse de la dalle est un dommage physique et non un défaut de fonctionnement.

Si vous avez respecté les conditions de retour stipulées par ce fournisseur, il n'y a aucune raison que la prise en charge du sinistre vous incombe.

En effet ce fournisseur vous impose une voie de retour et doit donc en assumer les conséquences.

Tout le problème va résider à ce niveau,

Par **RadJackson**, le **09/07/2015 à 22:08**

Bonjour,

[citation]Qu-Est-ce que vous voulez exactement ?[/citation]

Il suffit de voir le titre de mon "exposé" , je demande un remboursement.

[citation]Il est toujours délicat dans ce genre d'achat de faire appel au SAV, tenté par un cycle de réparation, plutôt que de jouer sur le droit de rétractation.[/citation]

Voici la réponse du SAV après la réception de mon retour :

Voici le compte rendu de notre technicien sur l'intervention réalisée : DALLE CASSEE non prise en charge par la garantie ,Votre matériel va maintenant être réexpédié à votre domicile.

Ils ne veulent ni réparer, ni rembourser , ni proposer un avoir, ils m'ont renvoyé le colis directement.

[citation]Si vous avez respecté les conditions de retour stipulées par ce fournisseur[/citation]

Monsieur , les CGV indiquent qu'en cas de casse ou dommage physique, il est conseillé de refuser le colis , je vous dit que le produit n'était pas cassé lors de la réception de ma commande, la panne était interne , il fallait allumer la télé pour la détecter.

Etes-vous la pour aider les consommateurs ou motiver un abus ? si mon exposé n'était pas assez claire , le voila reformulé d'une façon plus claire :

Trouvez-vous cela normal de payer 222 euros et se retrouver avec une télé défectueuse et en renvoyant le produit au marchand il vous le renvoi en vous disant que la télé est cassée ?

à bon entendeur.

Par **Lag0**, le **10/07/2015** à **06:51**

Bonjour RadJackson,

Vous ne lisez pas bien les réponses qui vous sont faites, moisse vous a écrit :

[citation]Si vous avez respecté les conditions de retour stipulées par ce fournisseur, il n'y a aucune raison que la prise en charge du sinistre vous incombe.

En effet ce fournisseur vous impose une voie de retour et doit donc en assumer les conséquences.[/citation]

La question est donc de savoir si c'est bien le vendeur (qu'il n'est pas nécessaire de citer) qui vous a donné les directives pour le retour du matériel, emballage et choix du transporteur, auquel cas, c'est à lui d'assumer la casse de la dalle qui semble avoir lieu durant le transport retour.

Par **RadJackson**, le **10/07/2015** à **08:53**

Excusez moi, je suis un peu furieux...

Effectivement toute la procédure de retour a été dirigée par le vendeur, emballage et choix transporteur. Ils m'ont même envoyé le ticket retour à coller sur le colis, et c'était à leur charge.

Merci.