



Litige avec une société de vente par internet

Par **chico**, le **07/07/2008** à **17:45**

Cette société a fait une erreur en me livrant un routeur qui ne correspondait en rien à ma commande (référence et modèle différents). J'ai fait part du pb au service client qui a accepté le retour du produit et l'envoi du bon produit. Quelques jours plus tard, sans réponse de leur part, je relance le service client, qui me répond que leur produit sont en rupture de stock avec un délai d'approvisionnement indéterminé. Je demande le remboursement de la commande non honorée. Le service client me répond que le remboursement est impossible, sous prétexte que la commande a été effectuée sous mon statut d'entreprise. Le service client ne m'offre que la possibilité d'un avoir, mais aucun produit n'est conforme à ma demande. Comment récupérer la somme de la commande ?

La société est-elle en droit de ne pas rembourser si elle n'honore pas sa commande et de ne propose qu'un avoir ?

Je précise qu'au moment de la commande, l'article est était indiqué comment étant disponible "en stock". Je m'attendais à donc à recevoir l'article rapidement. Manifestement, la société m'a "trompé" en envoyant un mauvais produit et après retour du mauvais produit, elle me répond que le bon produit n'est plus en stock, qu'il faut attendre sans me donner de délai. Ca fait 1 mois que j'attends !!!

Merci d'avance pour votre aide