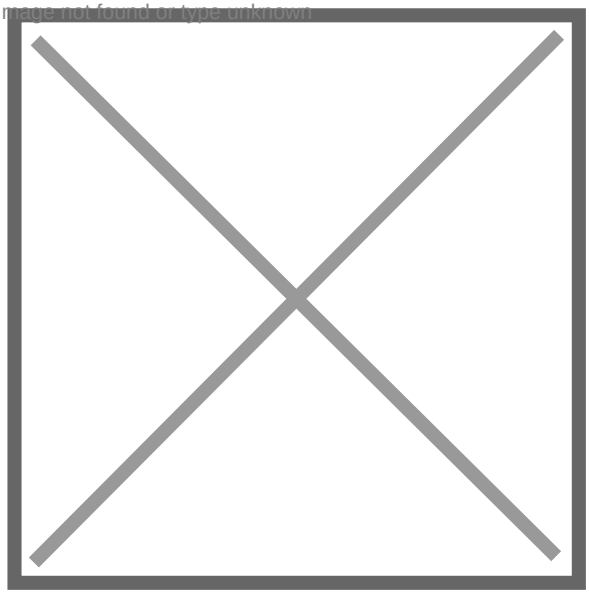
Image not found or type unknown



Marchandise reçue non conforme, assocation mise en danger

Par **XIIIHeure**, le **09/09/2012** à **13:58**

Bonjour,
Je représente une petite association dans le milieu étudiant et viens sur ce forum suite à un problème rencontré après une commande sur Internet.
Nous avons commandé des polos brodés sur un site internet français spécialisé. Lorsque nous les avons reçus, nous avons eu la surprise de découvrir que les tailles "effectives" n'étaient pas les bonnes. A savoir que les polos notés XL et L sont immenses et ceux qui les avaient commandés doivent finalement porter du M ou du S.
Le problème étant que nous ne pouvons rien donner à ceux qui avaient commandés des petites tailles, et que les XL et L, payés, ne pourront jamais être vendus, ce qui représente une perte de 250€ pour notre association. Nous ne pouvons malheureusement pas nous le permettre.
Il faut savoir que notre association avait déjà passé une commande chez eux il y a un an. Les responsables de l'époque que nous avons contacté depuis, nous ont dit que dans leur cas, le vendeur les avait prévenus que les polos qu'ils recevraient seraient décalés d'une taille par rapport à leur commande à cause du système de taille différent).

Lorsque nous avons contacté le vendeur, il a refusé toutes discussions.
Il nous a d'abord dit nous avoir prévenu (ce qui est faux, il n'y a pas même fait allusion) puis, après que nous le lui ayons fait remarquer, nous a dit qu'il pensait que nous avions fait nous même le changement de taille (en demandant autant de S que nous voulions de M etc..), ajoutant qu'il est bien connu que selon la marque les tailles peuvent être plus ou moins grandes.
Depuis, malgré notre relance, il ne nous a plus répondu.

Que pouvons nous faire ? Sommes-nous dans notre droit ou ses arguments sont-ils

recevables ?
Merci d'avance pour votre aide,
Cordialement,

Erica M.

Par **pat76**, le **22/09/2012** à **18:33**

Bonjour

Dans quel pays ont été fabriqués ces polos?

Certainement pas en France.

Par **XIIIHeure**, le **23/09/2012** à **11:08**

Merci beaucoup pour votre réponse.

Le choix des polos se faisait sur un site extérieur (visiblement allemand), intégré dans le site du fournisseur.
Je dirai qu'il s'agissait de ceux là : http://www.textileurope.fr/fr/brands/gildan/alphabet-asc/basic-polos/6/1/product/823/heavy-piqu-polo
mais je n'en suis pas sure car le fournisseur ne nous a pas donné la référence exacte (je ne connais que la marque). Nous lui avions simplement demandé de prendre la même référence que pour la commande de nos prédécesseurs.

Par **trichat**, le **23/09/2012** à **17:31**

Bonjour,

Vous devez avoir une trace - bon de commande numérique - de votre commande.
La livraison doit correspondre à votre commande; et si elle n'y correspond pas , vous retournez les polos non conformes. Si vous les avez payés, vous demandez le remboursement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Lorsque vous passez une commande sur un site de vente français (e-commerce - loi N ° 2004-575 du 21 juin 2004, dite loi pour la confiance dans l'économie numérique) , votre fournisseur doit vous fournir les produits tels que normés en France.

Cordialement.

Par **XIIIHeure**, le **24/09/2012** à **12:20**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Merci pour votre réponse qui me redonne de l'espoir.

Malheureusement je n'ai aucune facture, ni mail récapitulatif malgré mes demandes. Le contact s'est fait par email uniquement et aprés quelque échange il m'a envoyé un mail me remerciant de ma commande. Je m'attendais à recevoir une facture soit par mail soit dans le colis mais malgré mes plusieurs demandes je n'ai rien eu.

Est ce que l'ensemble de la correspondance peut constituer l'équivalent d'un bon de commande numérique ?
Que pourrais je faire si malgré le courrier recommandé il refuse de me rembourser ? (ce qui me semble trés probable)

En vous remerciant,

Par **trichat**, le **24/09/2012** à **12:52**

Bonjour,

Manifestement vous êtes tombé(e) sur un site de vente douteux.

Bien évidemment, conservez précieusement l'ensemble des mails échangés, car ils constituent un début de preuve de votre commande.

Il faut exiger qu'une facture vous soit remise (c'est une obligation prévue aussi bien par le droit commercial que le droit fiscal) et qu'elle corresponde :

- aux produits commandés (et livrés, malgré le désaccord sur les tailles);
- au montant que vous avez payé.

Cette demande peut-être ajoutée aux autres éléments de la lettre recommandée.

Sur un plan pratique, avez-vous vérifié que ce site existe toujours?

Je partage vos craintes concernant l'absence de réponse à votre courrier.
Aussi, je vous suggère d'informer la direction départementale de la concurrence et de la répression des fraudes. Adresse du site (si vous résidez en Haute-Garonne) :

http://www.haute-garonne.gouv.fr/web/Portail_de_la_Haute-Garonne/3170-la-direction-departementale-de-la-protection-des-populations.php

Si ce n'est pas indiscret, dans quelle école étudiez-vous?

Cordialement.

Par **XIIIHeure**, le **24/09/2012** à **13:13**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Nous sommes un club de l'Enseeiht de Toulouse (http://www.enseeiht.fr/fr/index.html)

Le site existe toujours et j'ai contacté le vendeur par téléphone (pour la troisième fois). Cette fois ci j'ai pu l'avoir : il m'a dit qu'il avait envoyé la facture à ma première demande par mail et qu'il allait rapidement me l'envoyer en pdf. J'attends donc.

Quand je l'aurai reçue, j'enverrai donc une lettre recommandée pour demander un remboursement et en cas de non réponse j'irai à la DDPP. Nous verrons bien.

Merci pour votre aide.

Par **pat76**, le **25/09/2012** à **14:04**

Bonjour

Vous pouvez nous communiquer les coordonnées de votre vendeur cela nous permettra d'effectuer quelsques vérifications?

Coordonnées du site internet par exemple.

Par **XIIIHeure**, le **25/09/2012** à **18:16**

Voila le site internet :
http://www.ajcommunication.com/

Le vendeur n'a toujours pas envoyé de mail avec la facture contrairement à ce qu'il me disait hier. Je vais essayer de le recontacter.

Par **pat76**, le **25/09/2012** à **18:54**

Rebonjour

Je viens de consulté le site de:

AJ COMMUNICATION
EMBALCOM63

Pas très légal puisque les mentions légales ne sont pas indiquées, adresse du vendeur, n° de siret au RCS, n° de téléphone où le joindre.

J'ai quand même trouvé l'adresse de la société.

AJ COMMUNICATION

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

EMBALCOM63

26, rue du Docteur Bousquet

63100 CLERMONT-FERRAND

cette sarl immatriculée au RCS CLERMONT-FERRAND depuis le 30/09/2003 sous le n° siret: 450.175.609

est gérée par:

Mme Cécile ANNEREAU née en décembre 1987.

Pour vos réclamtions, il est préférable de lui envoyer une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous la mettez en demeure de reprendre la marchandise et de vous rembourser ou de vous remplacer les maillots en vous en remettant des nouveaux avec les tailels que vous aviez indiquées dans votre commande.

Vous précisez que faute de réponse favorable dans les 8 jours à la réception de votre lettre, vous saisirez la juridiction compétente pour faire valoir vos droits.

Vous indiquez que vous allez quand même informer les services de la répression des fraudes de la situation.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **XIIIHeure**, le **27/09/2012** à **10:26**

Merci pat76,

Je viens de recevoir une facture, je vais donc dés aujourd'hui écrire la lettre.
Le problème est que la facture ne distingue pas les tailles des polos. Il y a seulement inscrit :
15 polos brodés gildan / prix unité / total / frais de port ...
Mais bon c'est mieux que rien.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés