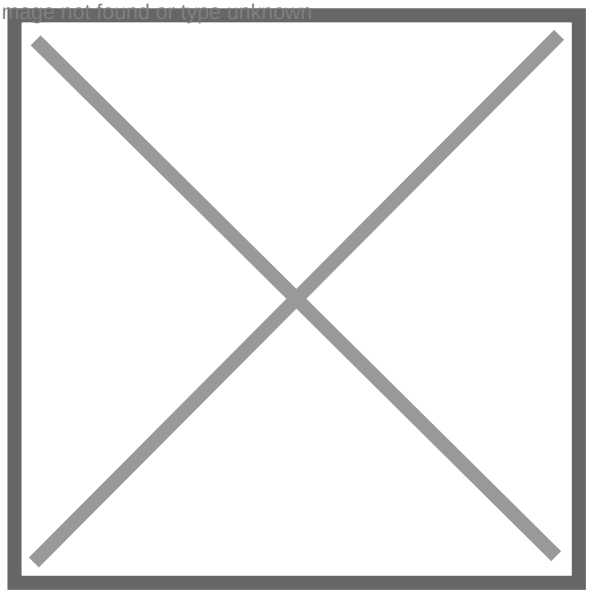
Image not found or type unknown



Obtenir le remboursement d'un achat sur internet (!!!)

Par **JnFrançois**, le **04/12/2010** à **15:58**

Bonjour,
Je demande à me faire rembourser un portable défectueux (à la mise en marche) acheté sur Internet (2-Suite) il y a 4 mois. Le responsable s'y refuse obstinément. Il avait accepté mon renvoi et mes conditions : le remboursement ou l'échange standard (retourné dans les 7 jours après réception), il fit trainer 2 mois, depuis il veut m'imposer de reprendre le portable qu'il a fait réparer (2 mois !!) alors qu'il n'en était pas question et il ne veut rien entendre d'autre.
Que me conseilleriez-vous ? Pourriez-vous m'aider ?
Si vous souhaitiez avoir plus de détail vous trouverez la suite complète des mails échangés avec le SAV de 2-Suite durant ces 4 mois de galère dans le fichier pointé par le lien:
http://www.zumodrive.com/share/8OahMTkzN2
Je vous remercie de votre aide, il devient urgent de trouver une solution... et il ne me reste plus que la solution juridique.

Par **mimi493**, le **04/12/2010** à **20:56**

Vous avez demandé l'application de la garantie commerciale, visiblement et le vendeur l'applique.

Par **JnFrançois**, le **04/12/2010** à **23:50**

Ce serait plutôt le droit de rétractation, c'est dans les 7 jours après réception, même si j'avais laissé le choix au vendeur entre le remboursement OU l'échange standard. Il avait convenu de l'échange standard mais n'en a rien fait et depuis il ne veut rien entendre ni savoir que je prenne le portable qu'il a fait réparé... 2 mois plus tard!!! ce qui, normalement, m'ouvre un droit de plus à demander le remboursement. Ce que j'avais fait avant qu'il ne se bouge et qu'il finisse par réparer le portable que je lui avais retourné!

Par **mimi493**, le **05/12/2010** à **02:41**

Si vous avez convenu d'un échange standard, ce n'est pas l'application du droit de rétractation mais celle de la garantie commerciale.

Par **JnFrançois**, le **10/12/2010** à **12:15**

J'avais laissé le choix entre ces deux solutions. Ils ont choisi l'échange standard mais n'en ont rien fait. Après plus d'un mois de silence j'ai adressé 2 courriers avec accusé de réception demandant le remboursement puisqu'ils ne procédez pas à l'échange standard. Du coup ils ont fait une 'réparation' en hate et m'ont retourné cet appareil malgré mes protestations. J'ai refusé de le recevoir afin de ne pas me trouver dans une situation encore plus embarassante. Et puis voila. 2 mois à se poser des questions, ce demander où est mon argent et mon ordinateur à quoi se sont ajoutés 2 mois d'impossibilité à résoudre raisonnablement ce problème. 4 mois ce sont écoulés, je n'ai toujours pas la solution au problème et au préjudice subit, car 4 mois d'emmerdes c'est un réel préjudice! Ni argent, ni ordinateur.

Par **mimi493**, le **10/12/2010** à **14:22**

On ne laisse pas le choix. Soit on se rétracte avec une LRAR et renvoi du bien acheté, soit on l'envoie en réparation.
Vous ne vous êtes donc pas rétracté, vous avez demandé la réparation et une fois celle-ci faite (vous ne pouviez exiger l'échange standard), vous avez refusé de recevoir le bien réparé !
Là, vous vous mettez en tort, la seule possibilité c'est de demander le renvoi de l'appareil. Vous pourrez alors voir s'il a été réparé ou non.

Par **JnFrançois**, le **11/12/2010** à **23:55**

J'ai du mal à comprendre! Au démarrage de l’appareil, donc dans les 7 jours après réception, il est défectueux. Je le renvoi et je demande SOIT l’échange standard SOIT le remboursement et vous me dites qu’ils le réparent (alors qu’ils avaient convenu d’un échange standard !!) et c’est normal…. Et que j’attende 2 mois, est également normal, pour ça (une réparation et non l’échange standard convenu)?!!! Et vous trouvez normal que sa volonté fasse office de droit et de force publique (tant qu’on y est !!) !? Je ne vous comprends pas, ou

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

je me suis trompé de planète !! Dans ma planète, il me semblait qu'il existait un droit pour défendre les consommateurs… mais s'ils n'ont pour seul droit que celui de baisser leur pantalon. Alors je vous comprends.

Par **mimi493**, le **12/12/2010** à **08:47**

Je le repète, soit vous avez renvoyé l'appareil via la procédure de rétractation, soit vous avez renvoyé l'appareil pour faire jouer la garantie. Vous ne pouvez pas faire les deux, vous ne pouviez pas donner le choix.

Le problème est là : vous dites avoir convenu d'un échange standard, donc vous n'avez pas usé de votre droit à la rétractation (qui n'est pas un droit à l'essai, ni un droit de renvoyer un appareil défectueux)

Avez-vous respecté la procédure pour la rétractation ?

[citation]
Dans ma planète, il me semblait qu'il existait un droit pour défendre les consommateurs…[/citation]
oui, à condition de faire les choses correctement.

Pour l'instant, vous avez refusé le colis contenant l'appareil réparé. Il est donc impossible de savoir s'il a été réparé et le préjudice pour l'indisponibilité de deux mois va être compliqué à mettre en oeuvre, parce que vous avez refusé le colis

Par **JnFrançois**, le **12/12/2010** à **18:45**

J'avoue avoir été naïf. Pour moi l'échange standard pour un défaut intervenant durant le délai de rétractation me semblait être une évidence. Ce qui n'était pas le cas, c'est pourquoi j'ai précisé que je voulais soit le remboursement soit l'échange standard. Je ne suis pas juriste, comme 99% des consommateurs, et pour moi j'ai du mal à voir la différence entre un remboursement suivi de l'achat du même appareil avec l'échange standard que je demandais (au choix). Ce sont deux actions extrêmement voisines, sinon que je cumulerais deux fois les frais d'envoi plus une fois les frais de réexpédition ce qui commencerait à devenir cher pour une défection d'un produit à peine acquis (ils facturent un peu plus de 20€ l'envoi alors que l'expédition coute ~15€ soit un montant équivalent à 10% du prix de l'appareil ! C'est une pénalité qui commence à être lourde alors qu'on demande juste à disposer d'un appareil neuf en état de marche, ce qu'on pensait avoir). Je ne vois donc pas quel est le problème. Et je comprends encore moins qu'il puisse y avoir un problème à être ouvert et compréhensif. Peut on être pénalisé parce qu'on n'a pas été impérieux ??! Parce qu'on a offert à son interlocuteur un choix libre lui permettant, des solutions proposées (et toutes valides), de choisir celle qui lui est la plus favorable ?!!!!!!! Et si la demande d'échange standard n'était, par une étrange disposition légale, non valide… en quoi ma demande de remboursement, clairement exprimée dans les temps impartis, pourrait devenir alors inapplicable ?! Il suffisait alors de dire, « non, nous ne pouvons pas réaliser d'échange standard. Nous allons donc vous rembourser. » . Et j'aurais considéré que « 2-Suite » aurait parfaitement géré mon problème.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Ce qui ne fut pas le cas. Ils m’ont dit qu’ils feraient un échange standard, puis ils n’ont rien fait !!! … c’est particulièrement stressant de ce retrouvé sans rien durant des semaines… plus de portable, plus d’argent et plus aucune réponse aux mails envoyés !!! Puis c’est le début de cette interminable prise de bec, lorsque, après plus d’un mois de chaos, j’ai adressé 2 courriers avec accusé de réception afin d’exiger le remboursement… puisqu’ils ne donnaient plus de nouvelles et n’avaient pas procédé à l’échange standard. Ca me paraissait naturel, découler du bon sens. Et le bon sens n’est pas forcément déçu par les textes de loi ! J’ai trouvé sur Internet des documents de loi qui régissent le droit de la consommation (s’il existe ?! vous me direz que c’est pour les benêts, que personnes ne croît à ces chimères ni ne les applique) il est dit dans l’article L. 211-10 : « Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l’acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.
La même faculté lui est ouverte :
• Si la solution demandée, proposée, ou convenue en application de l’article L. 211-9 ne peut être mise en œuvre dans le délai d’un mois suivant la réclamation de l’acheteur. »
Je ne suis pas juriste, mais je ne suis pas non plus complètement idiot. Or, si vous me déniez le droit que je prétends (avoir demandé que 2-Suite procède Soit à l’échange standard Soit au remboursement et qu’ils soient tenus à l’un ou à l’autre) alors pourquoi me prenez vous la tête puisque cet article, généraliste il n’est plus question de délai de 7 jours etc. et pourrait être revendiqué même en fin de garantie (!!), prévoit que j’ai droit à exiger le remboursement de mon achat. Comme il me donne le droit de « rendre le bien » dans le même énoncé… et donc de refuser ces choix arbitraires despotiques qui forcent le client en le plaçant dans une situation délicate d’où tous les sous entendus sont possibles et ouvre la porte à la mauvaise foi. Avouez que vous défendez un point absurde : je refuse la solution proposée et je devrais accepter le colis qu’ils m’imposent d’autorité… alors qu’ils ne cessent de prétendre qu’ils ne peuvent pas me faire un échange standard parce que j’ai ouvert le colis !!!! Et vous voudriez que je l’ouvre pour constatez, s’il était possible (la panne étant aléatoire : la première fois ça plantais au 2nd DVD de recovery la seconde fois au 4ieme), QUE PRETENDRAIENT ILS ALORS ?!!! Merci du conseil !!
Quant à la formulation des requêtes, je suis désolé. Je suis déjà heureux lorsque je parviens à faire comprendre ce que je pense et ce que je veux, alors je pense que si je n’ai pas employé le formulaire XW25.J du droit ma formulation, en français, devrait suffire. Je ne parle pas le langage administratif dans la vie courante, comme c’est le cas de 90% des consommateurs que vous rendriez alors inaptes à obtenir justice, et je ne m’attendais vraiment pas à ce que 2-Suite produise un tel sac de nœuds.
Excusez moi, j'ai été un peu long, mais vous me preniez la tête grave. Dirait on.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés