



Problème de livraison avec pixmania

Par **Tyduess**, le **09/01/2011** à **15:25**

Bonjour,

J'ai acheté un réfrigérateur en date du 30 novembre 2010 chez Pixmania.
Le lendemain matin, je reçois confirmation par email de ma commande.

Seulement, je m'aperçois que l'adresse de livraison n'est pas la bonne. En effet, l'adresse de livraison prise en compte par Pixmania est : XXXX, alors que j'avais renseigné l'adresse YYYY.

Voyant l'erreur, ma copine appelle le lendemain le service client, et leur explique qu'il faut impérativement nous faire livrer le produit à la nouvelle adresse, et non à l'ancienne.

Après 15 jours d'attente, ma copine reçoit un email du transporteur, nous indiquant qu'on serait livrer chez XXXX (donc la mauvaise adresse).

Ayant remarqué la non correction du problème, nous décidons de contacter le transporteur ainsi, que Pixmania, afin qu'ils prennent en compte une fois pour toute la nouvelle adresse. Seulement le transporteur nous demande que Pixmania leur envoie une confirmation de nouvelle adresse.

Seulement Pixmania ne l'a pas fait, malgré 3 ou 4 appels. ils l'ont fait finalement, mais le transporteur affirme que la réponse de Pixmania est bien trop tardive, et qu'il ne prendra pas en compte le changement d'adresse.

Aujourd'hui nous sommes le 9 janvier 2011, nous n'avons toujours pas de réfrigérateur dans notre nouvel appartement. Donc on vit dans la précarité (si on peut dire).

Hier nous appelons Pixmania, et nous exprimons notre mécontentement. La conseillère nous réponds tel un robot, avec des phrases toutes faites que nous avons déjà entendu à maintes reprises lors de nos différents appels. Que aucun gestes commercial ne pourra être accordé. En gros c'est tout à fais normal ce qui s'est passé. Dans notre cas, si on avait oublier ne serait-ce que 10 euros sur le prix de la commande, on aurait déjà eu les huissier à la maison.

Choses à précisé. Nous déclarons un litige à Pixmania, donc une enquête est ouverte. Pixmania a le culot de nous prélever la somme du produit (environ 500 euros) + les frais de livraison express sous 5 jours (environ 50 euro). Alors que nous n'avons toujours rien reçut a l'heure actuelle.

J'aimerais avoir vos avis et vos conseils afin que je puisse sortir de cette situation.

Je vous remercie par avance.

Cordialement,

Par Médiateur Pixmania, le 10/01/2011 à 13:43

Bonjour Tyduss,

Je viens de lire votre message et vous présente mes regrets quant aux désagréments causés. Afin que je puisse résoudre ce cas, pourriez vous me communiquer votre n° de commande commençant par CCL à isabelle@pixmania.com.

Dans cette attente,

Cordialement.

Isabelle,
Médiatrice Pixmania
www.pixmania.com