Image not found or type unknown

Problème avec un site de vente par internet

Par **Yvon Novy**, le **28/10/2014** à **15:53**

Bonjour
Je voulais vous faire part d'un problème important que j'ai avec un vendeur sur internet, et vous demander quelle était la meilleure solution pour résoudre celui-ci.

Voici le résumé de l'affaire :
J'ai commandé 4 ensembles jantes alu+pneus pour un véhicule xxxxxx sur le site : xxxxxx.com le 25 septembre dernier, pour un montant total de 1391,22€
Alors qu'un délai de « 7 à 10 jours ouvrés » était annoncé, j'ai reçu ces jantes le mercredi 15 octobre dernier, mais dans la livraison, manquaient par rapport à ma commande, la boulonnerie adaptée (stipulée "offerte" sur le site), un jeu de boulons anti-vol, ainsi que des documents concernant une assurance "Dommages jantes" souscrite lors de l'achat.
Le montage des ensembles jantes-pneus sur le véhicule était dès lors impossible.
J'ai donc immédiatement contacté le site par le biais du formulaire de contact disponible, car il est impossible de joindre cette société par téléphone, même après de longues minutes d'attente, de plus à un numéro surtaxé, pour les avertir de ces éléments manquants.
L'interlocuteur m'a répondu qu'il faisait expédier la visserie manquante, tout en me précisant que les anti-vols avaient, quant-à eux, bien été expédiés, mais qu'il faisait procéder à des recherches pour les retrouver. Par contre, il ne donne pas de réponse sur le sujet de l'assurance
Le vendredi 17 octobre, j'ai reçu un colis contenant des boulons de montage...mais incompatibles avec les jantes car d'une forme conique alors que les sièges de jantes sont plats, et d'un diamètre trop important pour rentrer dans les perçages de ces jantes. J'envoie immédiatement un nouveau message à xxxxxx pour les prévenir de cette mauvaise livraison, mais rappelant aussi les points restant à livrer.
Sans réponse le lundi 20 octobre, je renvoie un nouveau message concernant ces boulons incompatible, et les autres points en attente.
J'ai reçu, à la suite une réponse disant que les boulons adaptés étaient déjà en cours d'acheminement.
Le jeudi 23 octobre, je renvoie un nouveau message demandant si les boulons avaient bien été expédiés, et rappelant une nouvelle fois mes autres questions.
J'ai reçu une réponse le 24 disant que les boulons étaient bien en cours d'acheminement, ainsi que les boulons antivols, mais venant de deux provenances différentes. Il me répond, d'autre part que concernant la garantie, c'est « la facture qui fait foi, comme précisé sur le site».
Après vérification de la facture et de longues recherche sur le site, je n'ai trouvé aucun élément confirmant ces affirmations.
Je renvoie donc immédiatement un nouveau message disant ne rien avoir trouvé concernant l'assurance, et demandant par quels transporteurs étaient expédiés ces colis, pour pouvoir les suivre.

Réponse le lundi 27 octobre me disant qu'il s'agissait « d'un envoi postal donc il n'y pas de possibilité de contacter le transporteur ».
Ce message m'annonçait, d'autre part « qu'il n'avait plus d'antivol compatibles » avec mon véhicule et qu'ils seraient mis en remboursement.
En ayant assez d'attendre des boulons adaptés aux jantes et au véhicule, j'avais entrepris de me renseigner auprès de diverses sources (vendeurs de jantes, concessionnaire xxxxxx, ainsi que le fabriquant des jantes xxxxxx en Italie), et peut-être, de les acheter séparément pour pouvoir enfin monter ces jantes stockées dans mon garage. Tous les interlocuteurs m'ont affirmé que les jantes que j'avais reçues n'étaient pas compatibles avec mon véhicule, et n'étaient pas homologuées par xxxxxx. Le fabricant des jantes également, me confirmait que ces jantes fournies par le revendeur n'étaient pas de la bonne référence, et qu'en cas de montage, elles pouvaient représenter un danger très important.
Le mardi 28 octobre au matin, j'ai envoyé un nouveau message exprimant ma surprise concernant cette annonce de non disponibilité des antivols, alors qu'il m'avait annoncé, puis confirmé qu'ils étaient bien en cours d'acheminement. Je demandais de plus par quel moyen ils souhaitaient procéder au remboursement.
D'un autre coté, je faisais part des remarques que j'avais eues concernant l'incompatibilité de ces jantes avec mon véhicule.
Pour toute réponse, j'ai reçu, dans les minutes suivantes, un message assez peu courtois m'accusant de « tenir des propos diffamatoires » et que ces jantes étaient « parfaitement compatibles et adaptables » avec mon véhicule.
Tenant, quant-à moi, à rester correct, j'ai renvoyé un nouveau message disant que c'était bien le fabricant des jantes en Italie qui m'affirmait que ces jantes n'étaient pas compatibles ni homologuées pour un montage sur mon véhicule.
Sa réponse suivante était totalement hors propos, et il ne répond plus à aucun message.
Aujourd'hui, la situation est la suivante :
1) J'ai passé commande, le 25 septembre pour
4 jantes xxxxxx 18'' 692,00€
4 pneumatiques xxxxxx 592,82€
4 forfaits montage 45,00€
Frais d'emballage 7,90€
Jeu de 4 antivols « haut de gamme » 29,90€
Assurance dommages jantes 1 an 23,60€
Soit un total de : 1391,22€
Cette somme a été intégralement payée comptant à la commande, et prélevée immédiatement après.
2) Je suis donc en possession de jantes dont le montage sur le véhicule pourrait s'avérer dangereux.
3) Je n'ai pas de boulonnerie adaptée aux jantes pour les monter sur le véhicule.
4) Je ne recevrais pas les boulons antivol, mais on me promet un remboursement du prix de ceux-ci. Par contre, je n'ai pas obtenu de réponse quant au mode de remboursement adopté par par le fournisseur, ni de délai.
5) Je n'ai reçu aucun élément me permettant de penser qu'en cas de besoin, je pourrais bénéficier de l'assurance « Dommage jantes 1 an »

Pourriez vous me dire quelle est la méthode la plus adaptée pour tenter de résoudre cette situation, sachant que, après vérification sur différents sites d'avis sur les sites de vente par internet, mais après coup malheureusement, ce vendeur à assez mauvaise réputation dès qu'un problème se présente.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Merci d'avance.

Bonjour,
Merci de bien vouloir respecter les conditions générales d'utilisation de ce forum dont vous avez du prendre connaissance avant votre inscription.
L'une d'elles étant :
[citation]Il est formellement interdit d'incriminer des sociétés ou des personnes physiques sur ce site. L'utilisateur veillera donc à utiliser des termes génériques pour exposer son éventuel litige ou apporter sa contribution (exemples de termes génériques : magasin, voisin, garage, entreprise etc.). [/citation]

Par **YL-LC**, le **25/03/2018** à **14:09**

Nous aussi , nous avons eu des problèmes avec ce site.
Impossible d'avoir un état d avancement de notre commande .
Quand nous arrivons enfin a avoir un interlocuteur au téléphone , celui ci nous envoie promener . Idem avec les messages en ligne , ou tout simplement on nous répond que notre commande est annulée pour avoir posé trop de questions (mais aucun changement de statut de la commande).
Suite a cela , nous décidons d'appliquer notre droit de rétractation et nous constatons que tous les messages douteux ont été supprimé. Malheureusement pour le site , nous avions fait des captures d'écrans de tous les échanges.
Nous attendons actuellement leur retour concernant le remboursement de la commande.
nous vous ferons part de l'avancement de la situation.

Pour résumé , nous déconseillons ce site pour différentes raisons:
pas de suivi de la commande
interlocuteur désagréable ,de mauvaise foie et impoli
manque de professionnalisme avec des réponses familières .

Par **Yvon Novy**, le **25/03/2018** à **20:21**

@YL-LC
Je vois que ce site de vente de pneus et jantes, ainsi que son charmant propriétaire sévissent encore, et ne changent pas de façon de faire !
En ce qui me concerne, il m'a été nécessaire d'aller en justice, ce qui m'a permis de récupérer ma mise...mais début 2016 (pour une affaire datant de sept/oct 2014), mais de ne récupérer que 85% de ce que j'avais dépensé, frais d'avocat, d'huissier inclus.
Suivant de quand date votre affaire et si vous avez payé, je ne peux que vous encourager à vous adresser [s]à votre juge de proximité[/s].
Quant-à ce site "Legavox", je constate qu'il ne faut pas trop compter dessus. Je ne me souvenais même plus de ce message laissé ici, n'ayant jamais eu la moindre réponse.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés

Bon courage à vous !

Bonjour,
Le juge de proximité n'existe plus !
Cordialement

Par **Captain777**, le **29/06/2018** à **06:14**

J ai d enorme probleme Avec ces gens malhonnete.
Effectivement j ai commander 4 jantes y a 1 mois.
Toujours pas de nouvelles.
Le commercial au telephone est d une arrogance a vous laisser tomber par terre.
Après plusieurs mail, ils m ont insultes de con,abrutis et qu il n avait pas besoins de clients comme moi.
J entame en ce moment une procedure.
Fort heureusement j ai capture tous Les messages d insultes de
Ces ignobles incompetents.
Mon Avis,fuyez cette boite!!!!

Bonjour,
Les formules de politesse telles que "bonjour" et "merci" sont obligatoires sur ce forum !
Merci.

Par **janus2fr**, le **17/09/2021** à **06:55**

Bonjour Milli,

Je ne vois pas de question juridique (thème de ce forum) dans votre message...

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés