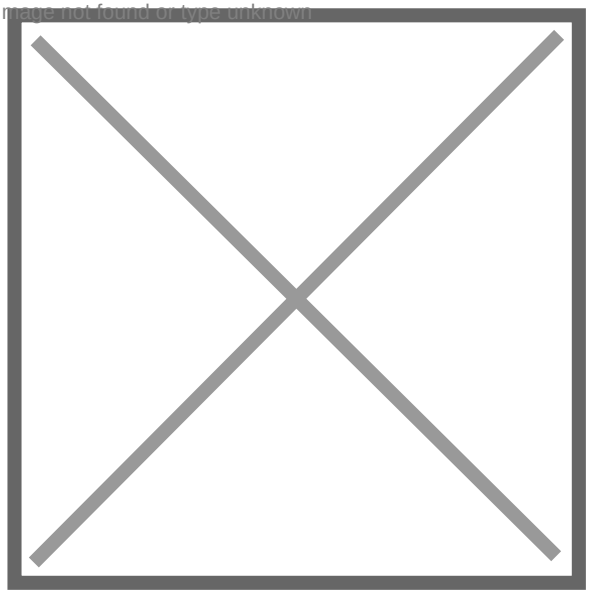
Image not found or type unknown



Moitié de canapé reçue xxxxxx / SAV déplorable

Par **Liloo84**, le **11/11/2017** à **07:57**

Bonjour,
J'ai commandé il y a maintenant 1 mois un canapé d'angle sur le site xxxxxx.
Livraison prévue 10 jours plus tard. Les délais ont bien été tenus sauf que .... Le transporteur nous livre uniquement un colis soit la méridienne du canapé ! Avant de signer le bon du transporteur nous appelons yyyyyy qui nous confirme n'avoir qu'un colis à nous livrer, que le second arrivera par la suite. Sur le bon du livreur : 1 colis. Sur le colis: une étiquette mentionnant "1/2". Nous signons donc le bon de livraison.
Et la le début de la galère !! Apres une dizaine d'appels pour savoir ce qu'il en est de la seconde partie du canapé xxxxxx et yyyyyy se renvoient la balle. yyyyyy refuse de nous fournir le bon de livraison que nous avons signé. xxxxxx ne tient pas ses délais de réponse. On finit par me faire remplir une déclaration avec photos à l'appui pour "colis endommagé" ????!!!! Malgré leur avoir expliqué à maintes reprises que ce n'était pas l'objet de ma réclamation. Finalement on me répond par mail automatique "comprendre ma déception" mais qu'ils ne peuvent répondre favorablement à ma réclamation: xxxxxx a envoyé "1" colis et à soit disant mené son enquête auprès de yyyyyy qui a bien livré "1" colis. Heuuuu oui certes mais il manque tout de même un colis. Est ce une blague ??!!!!!
On les appelle à nouveau plusieurs fois. Rien ne bouge. Apres x appels supplémentaires nous pouvons enfin parler à un responsable qui semble un peu palier à l'incompétence des operateurs.
Pbm : toujours en attente. Toujours pas de réponse.
Cette histoire traîne depuis plus de 3 semaines. l'incompétence de xxxxx et de yyyyyy est avérée. C'est une honte. Il est hors de question d'avoir payé comptant pour un canapé et de se retrouver avec une moitié de canapé inexploitable au beau milieu de mon salon !!!!!!!!
Jattends de leur part une solution.
Des conseils ??

Merci par avance !

Par **morobar**, le **21/02/2018** à **10:51**

Bonjour,
Effectivement uniquement par lettre recommandée.
Il convient donc d'adresser au vendeur une lettre intitulée "mise en demeure " de livrer sous huitaine le second colis de la commande.
Puis sans réaction, saisir en injonction de faire le tribunal d'instance du lieu de livraison,.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés