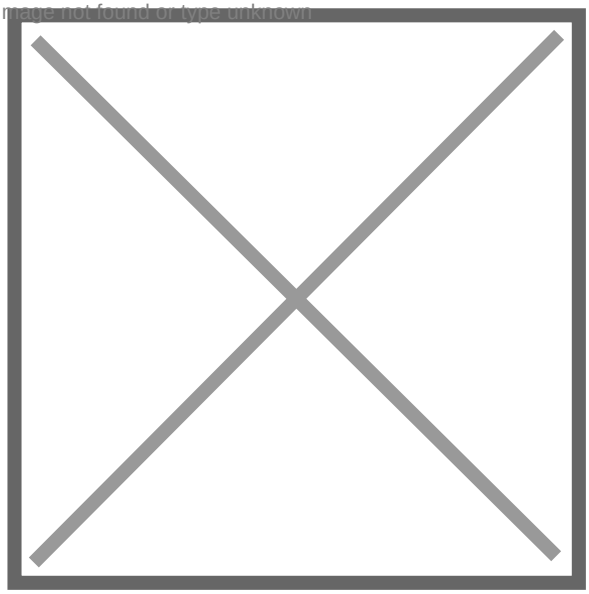
Image not found or type unknown



Jeu.orange.fr et non respect du processus de vente

Par **Mundus**, le **24/01/2012** à **12:34**

Bonjour,

J’ai procédé par erreur à l’achat d’un jeu. Ceci n’aurait pas dû arriver ! En effet j’ai ajouté le jeu à mon panier, on m’a ensuite invité à créer un compte et à saisir les informations liées à ma carte bancaire. Lorsque j’ai validé la création du compte, votre système d’achat en ligne a également considéré que je validais l’achat de ce que contenait mon panier. L’étape de validation du panier après avoir saisi les informations liés au système de payement est obligatoire, cette étape était absente du processus.
Le problème est que je n’ai pas pu saisir mon code promotionnel me donnant droit à moins dix euro sur ma facture.
Par ailleurs, je n’ai pas pu faire valoir mon droit de rétractation, ce qui est une obligation lors d’une vente en ligne (car orange ne répond pas à mes tickets).

Voici l'article concernant le droit de rétractation de jeu.orange.fr :

4.3 - Droit de rétractation : Le Client dispose d’un droit de rétractation de 7 (sept) jours francs à compter de sa commande pour notifier au Distributeur, sans pénalité autre que les éventuels frais de retour, sa rétractation et obtenir le remboursement des sommes versées.

Toutefois, le droit de rétractation tel que prévu par la loi n’est pas applicable aux services dont l'exécution a commencé, avec le consentement du consommateur, avant la fin du délai de 7 (sept) jours francs. Le Client est donc informé que tout téléchargement de données ou envoi de numéro(s) de série entraînera l’impossibilité pour lui d’utiliser son droit de rétractation.

Je n'ai pas utilisé la dite clé, l'exécution n'a donc pas commencé !

Cordialement

Par **Mundus**, le **24/01/2012** à **14:56**

Après avoir envoyés plusieurs mails, à différentes adresses notamment à metaboli.fr qui prend en charge le service de vente des jeux chez orange. J'ai reçu un mail disant qu'après vérification de la clé, je serai remboursé.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés