



Achat en ligne, problème avec service client

Par **lillyyy**, le **14/01/2016** à **11:30**

Bonjour,

Je vous contacte pour un renseignement.

J'ai acheté un article sur un site internet qui s'est avéré non conforme. J'en ai informé le service client qui m'a répondu qu'ils m'en envoyaient un autre et de garder le premier produit.

Maintenant, ils me disent que c'est une erreur de système (et donc que l'envoi du second produit n'est pas valide) et ils me demandent de le renvoyer ou alors il me sera facturé.

Ont-ils le droit de revenir sur ce qui a été précédemment dit? Et ont-ils le droit de me demander ça?

Merci de votre aide.