



Informations contradictoires sur site internet

Par **aureliedub**, le 21/11/2017 à 12:35

Bonjour

J'ai passé commande sur un site internet où il était mentionné si commande passée avant 11h avec chronopost vous serez livré le lendemain avant 13h.

Le problème (à mon avis) est qu'ils ont traité ma commande tardivement et qu'il ne l'ont posté que le lendemain, dans ce cas, difficile de la recevoir dans les délais.

Quand je les contacte, ils disent oui mais c'est aussi écrit que l'article peut sortir de l'entrepôt sous 2j.

C'est donc incompréhensible de proposer une livraison le lendemain, alors qu'ils se gardent 2 j pour préparer la commande.

Ai-je raison de penser qu'ils sont en tort? Parce qu'eux considèrent qu'il n'y a rien à dire

Bien cordialement

Par **morobar**, le 21/11/2017 à 12:49

Bonjour,

Si telle est votre interprétation des dispositions ainsi libellées, le prestataire est effectivement en tort.

Code civil 1191 et suivants.

Mais encore faut-il avoir la bonne lecture.

Par **aureliedub**, le 21/11/2017 à 13:40

merci pour votre retour, c'est un peu là le problème d'interprétation, là où je vois des infos contradictoires, eux n'en voient pas

sur le récap de commande c'est écrit

Moyen de livraison : Chronopost sous 24h livré avant 13h pour toute commande passée la veille avant 11h

La commande a été passée vers 10h, j'avoue c'est proche de 11h, mais c'est avant quand même

Quand j'ai contacté le service client, ils m'ont fait une capture d'écran en entourant "départ de l'entrepôt sous 1 à 2 jours ouvrés"

Donc ils reconnaissent que c'est bien une livraison en 24h, mais pour eux, c'est dès qu'ils postent la commande, et pour la poster, ils ont 2 jours.

Sauf que sur le site c'est bien écrit : Livraison J+1 avant 13h, si commande passée avant 11h (excepté pour les commandes passées le samedi : livraison le mardi avant 13h)
j'ai passé commande jeudi, et je l'ai reçu aujourd'hui mardi.

Je sais que ce n'est pas grave en soi, 16€ on s'en remet, mais si j'ai payé ces fdp pour un jouet, c'est que c'était important pour l'enfant qui aurait dû le recevoir et c'est ça qui est énervant

Encore merci pour votre réponse

Par **morobar**, le **22/11/2017** à **09:13**

Enfin quel est votre préjudice exactement ?

S'il s'agit du principe vous allez engager des frais inutiles.

Il vaut mieux faire un signalement à une association de consommateurs.

Par **aureliedub**, le **22/11/2017** à **09:28**

merci pour votre temps

je voulais juste savoir s'ils étaient en tort ou non avant même d'aller voir une association.

de toute façon, ça s'est réglé, ils ont finalement reconnu que j'étais dans mon droit.

cordialement