



Problème retour colis abimé avec toys'r'us

Par **papillon74**, le **20/01/2011 à 19:55**

bonjour

j'ai commandé pour le noel de mes enfants une table multijeu chez toys'r'us sur leur site car le magasin le + proche de chez moi était trop loin, déjà j'ai été livré après la date prévue, le carton étant nickel le livreur est reparti, quelques jours après mon mari a voulu déballer le carton pour monter le jeu avant noel et il a bien fait car tout cassé à l'intérieur : vite je leur tél avant que ça fasse 7 jours! ok ils rappellent le livreur pour qu'il leur renvoie le colis pour vérification et me rembourser après, j'attends 1 semaine, pas de livreur, je leur tél, ils refont la demande auprès du livreur, j'attends 1 semaine, je retél, j'attends 1 semaine, je retél!!! BREF ça dure depuis + de 1 mois et là j'en peux plus d'attendre : que puis je faire? ai je un recours contre eux?

pour moi c'est une somme énorme 205 euros! et surtout mes enfants attendent toujours leur gros cadeau de noel.

merci de me conseiller.

coralie.

Par **Marion2**, le **20/01/2011 à 21:13**

C'est un courrier recommandé AR qu'il faut envoyer. Pas téléphoner.

Par **mimi493**, le **20/01/2011 à 21:29**

Vous n'avez donc rien fait d'autres que d'appeler au téléphone et ça fait plus de 7 jours. Vous

n'avez plus qu'à espérer qu'ils accepteront le remboursement ou l'échange, car de votre côté, vous n'avez pas signalé le problème ni ne vous êtes rétracté dans les délais légaux.

Par **papillon74**, le **20/01/2011** à **21:35**

si justement j'ai signaler le problème au service clientèle dans les 7 jours légaux et c'est eux qui m'ont dit qu'ils faisaient le nécessaire pour que le livreur revienne chercher le colis dans la semaine, et à chaque fois que je téléphone ils disent leur avoir demandé et me rassure en disant qu'ils vont les relancer! et cela 3 semaines de suite là ça va faire la 4ème semaine que j'attend!!!

Par **Marion2**, le **20/01/2011** à **23:01**

Vous avez téléphoné... ça ne compte pas. Vous n'avez aucune preuve.

Il faut toujours envoyer un courrier recommandé AR

Par **papillon74**, le **21/01/2011** à **08:27**

j'ai simplement suivi leurs instructions qui sont sur leur site qui disent qu'ils faut leur tél pour qu'ils fassent le nécessaire pour reprendre le colis par transporteur à leur frais --) pour la preuve de mes appels c'est eux qui les ont car ils enregistrent nos conversations.