



Pb reçu produit cassé avec vente a distance

Par **BOULATE**, le **28/01/2010** à **20:57**

Bonjour,j ai recensement fait un achat soit 1semaine sur un site de vente en ligne.rnMon achat est un canapé et le jour de la livraison on s aperçoit qu il est cassé au niveau d une plaque de soutien.rnrnLe livreur me dit de le stipuler sur le bon de livraison,donc j écris tout les détails du pb,il me dit de ne pas renvoyer le canapé mais de demander au site le changement de la plaque.rnrnJ envois donc un mail au site puis je les appel afin qu il y ai une trace de tout; hors un téléopérateur me dit que c est pas possible mais qu ils vont me faire un geste commerciale pour le dédommagement de la plaque,je dis ok!rnrnLorsque l on va pour monter le canapé la barre de soutien casse définitivement ainsi que le socle,donc impossible de finaliser le montage et de fixer la partie banquette du canapé qui sert aussi de lit;impossible de dormir dessus!!!rnrnJe rappel immédiatement le livreur pour qu il vienne le récupérer car je n en veux pu compte tenu que je ne peux absolument pas le fixer et qu il est en kit au milieu de ma pièce et il me dit que ce n est pas possible mais qu il faut appeler le site car c est eux qui s occupe des pb que eux ne sont que le transporteur et que de toute manière il n est plus dans le coin;ce que je fait donc!rnrnLe téléopérateur me dit qu un échange va se faire dans les 72h et me dit de rappeler le livreur pour l en tenir informé;ce que je fais!rnrn Je contacte le livreur qui me dit de recontacter le site pour être sur que les délais sont faisable....le site me dit que oui sans pb!rnET J EN PASSErnrnAu final j en suis à 1 semaine avec un canapé cassé sur lequel je ne peux pas me coucher, sans nouvelles du site et du transporteur.rnJe ne sais meme pas si un échange va etre fait car mon produit est marqué épuisé sur le site.rnrnJ etais censé recevoir un mail dans les 72h afin que l on m explique ce qui allait se passer car j ai "ouvert un dossier de réclamation sur le site" mais je n ai rien a ce jourrnOn m avait de plus parlé d un geste commercial qui me serait expliqué dans les 72h par mail concernant ma plaque cassée mais je ne sais meme pas de combien il s agit et encore moins de quelle manière va se présenter ce geste!rnrnMa question est :qu est ce que je fais?rnDe plus c est un produit que je pais en 3fois et j aimerais savoir si j ai le droit de faire opposition des 2versements qu il me reste en attente d avoir une réponse ou même un signe de vie.rnrnJe ne peux pas les rapeller

car c est un 0800 et cela me fait trop cher