



Litige avec rue du commerce

Par **Jérémy**, le **21/12/2010** à **21:24**

Bonjour,rrnrEn Mai dernier, je commandais un disque dur externe pour ma copine. J'ai donc demandé à ce que ce disque soit livré à son adresse, à Angoulême.rnQuelques mois après qu'elle ait reçu le produit, celui-ci est tombé en panne pendant sa période de garantie. Je décide donc d'appeler le service après vente afin de connaître la procédure de retour... J'explique également au conseiller que je souhaite recevoir le matériel réparé à mon domicile car mon amie n'est plus résidente à Angoulême (Son stage étant terminé). Le conseiller m'explique que je dois insérer un courrier dans le colis et que celui-ci prend également ma demande par téléphone. J'envoie donc le colis comme indiqué en précisant également mon adresse dans le champ expéditeur du colissimo.rnCependant, après 4 semaines d'échange standard, le produit est retourné à Angoulême. N'ayant pas de nouvelles, j'appelle donc au sav afin de savoir ce qu'il en est de mon colis. Surprise, il a été expédié à Angoulême !rnS'en suivent des échanges par mail interminables afin d'essayer d'obtenir réparation. En fin de conversation, on me demande de payer 5,9€ afin de réexpédier le colis à mon adresse. Mais là encore, l'argent a été débité et je n'ai pas de nouvelles (cela fait deux semaines que j'ai payé).rnQuelles sont les procédures qui existent afin de forcer Rue du commerce à coopérer ? Quelle est la marche à suivre ?rrnrMerci d'avance !rnJérémy

Par **mimi493**, le **21/12/2010** à **21:29**

LRAR de mise en demeure et qu'à défaut vous saisissez le tribunal d'instance

Par **Jérémy**, le **21/12/2010** à **21:57**

Merci de votre réponse.
Pouvez-vous m'expliquer qu'elle démarche je dois suivre, où je peux trouver les informations nécessaires à la mise en place de cette procédure ?
Merci !

Par **mimi493**, le **21/12/2010 à 22:05**

la LRAR ou la saisine du TI ?
ça dépend aussi ce que vous allez demander (remboursement ou livraison du bien)

Par **Jérémy**, le **21/12/2010 à 22:15**

Je souhaiterai un remboursement en fait. Mais je n'y connais rien.

Par **fklotz**, le **26/12/2010 à 12:26**

Cher client,
Votre disque dur a été adressé à la bonne adresse.
Je regrette encore ce désagrément.
Joyeuses Fêtes
Frédéric Klotz
RueDuCommerce