



[CHRONOVIANDE] Litige avec commerçant internet

Par **lyonpascal**, le **29/03/2013 à 11:17**

Bonjour, <http://www.chronoviandefrance.fr> 3ème commande chez CHRONOVIANDE, 3ème problème. Voici l'historique :
[fluo]Date 17/08/2012 Commande 001005 20,00 € + Groupon[/fluo]
[fluo]Livrée avec une partie du colis avarié. Je contacte le service après-vente qui effectue une livraison du complément cette fois-ci OK[/fluo]
[fluo]Date 30/09/2012 Commande 001745 167,37 € profitant d'un bon de réduction de 40 %[/fluo]
[fluo]Livrée avarié le colis passe à la poubelle après appel au service client je demande le remboursement, mais le service client m'offre un bon d'achat de 200 euros. Puis plus aucun contact malgré mes multiples demandes de remboursement. Je décide donc d'utiliser ce bon à défaut d'autre chose et en espérant une meilleure livraison. [smile25] [/fluo]
[fluo]Date 29/11/2012 Commande 002500 6,85 € + les 200 € de bon d'achat[/fluo]
[fluo]Livrée avariée colis refusé le livreur m'appelle sur mon portable samedi 22/12 vers 11h alors que bien sûr je n'étais pas chez moi et qu'il terminait à 12h, ceci sans aucun contact préalable et que j'attendais ma commande depuis le 29/11 (aurais-je dû attendre chez moi patiemment pendant un mois tous les jours ????? [smile33]).

Je contacte CHRONOVIANDE immédiatement pour leur faire part du problème et leur demander le remboursement intégral de cette commande. Réponse du service client : [citation]Cher client j'ai bien eu votre mail que je transmet immédiatement à notre transporteur qui doit livrer en 24 heures afin d'avoir une explication sur votre colis et votre livraison et je vous tiens informé au plus vite

Salutations sincères[/citation]
je réponds à ce message par :
[citation]Bonjour, cela suffit maintenant, 3 commandes chez vous et 3 commandes à problème. J'exige maintenant un remboursement rapide, je ne tiens pas à m'intoxiquer !!!!

Cordialement[/citation]
Le 26/12 un nouvel appel du livreur pour me proposer de nouveau la livraison !!! :? un colis de viande pas stocké en chambre froide et relivré 4 jours après :?: :?: :? Je refuse donc ce colis bien évidemment.

Je contacte une nouvelle fois CHRONOVIANDE par mail parce que le portable du responsable ne répond plus depuis

plusieurs semaines pour exiger un remboursement et voici ce que je reçois :
[citation]Cher client,
Suite au vol et à l'agression du chauffeur France Express chargé de vous livrer votre colis avant les fêtes de fin d'année, votre commande n'est pas arrivée ou éventuellement pas dans sa totalité et nous le regrettons sincèrement étant donné qu'elle était prévue pour l'occasion festive.
Afin de vous dédommager, nous vous proposons plusieurs options que vous voudrez bien par retour d'email, nous informer de votre choix.
Notre première suggestion est de vous envoyer le complément de commande non reçu ou de vous offrir un bon d'achat d'une valeur de 200 euros à valoir sur n'importe quel produit de la boutique ce qui ramène votre commande initiale totalement offerte.
Avec toutes nos excuses pour la gêne occasionnée mais indépendamment de notre volonté,
Toute l'équipe Chronoviande vous souhaite une heureuse et bonne année 2013. [/citation]
Aucun rapport avec mon problème, alors cette fois-ci, je me fâche et leur réponds :
[citation]Bonjour,
Je ne veux plus de bon d'achat ni de livraison, je veux un remboursement intégral de cette commande.
Soit un virement de 206,85 € sur mon compte bancaire ou via paypal à votre convenance et cela très rapidement, la commande datant du 29/11/2012, soit plus d'un mois.
Cordialement[/citation]
Voilà où en est mon affaire et évidemment, aucun bon d'achat !!!
Depuis, plus de nouvelles, pas de réponse au mail ni au message sur le répondeur du portable.
Je porte donc l'affaire auprès de la Direction départementale de la protection des populations de Seine-Saint-Denis qui me répond ceci :
[citation]Préfet de Seine Saint Denis
Direction départementale de la protection des populations
Immeuble l'Européen Hall Brn5 et 7 promenade Jean Rostand
93000 BOBIGNY
Tél. : 01.75.34.34.34
Fax : 01.75.34.34.35
ddpp@seine-saint-denis.gouv.fr
Nos références : dossier n°2013-0714 suivi par Nastassia WICHEGROD (01.75.34.34.81)
départ n° 2013-2613/NW
Monsieur,
Votre courriel du 19 mars 2013, enregistré sous le n° 2013-2954/MCL (à mentionner dans toute correspondance), a retenu toute mon attention.
Vous y exposez une plainte à l'encontre de la société CHRONO VIANDE sise 126 allée de Montfermeil 93390 CLICHY SOUS BOIS concernant la livraison de viande impropre à la consommation.
Les faits signalés sont susceptibles de relever des dispositions législatives et réglementaires dont mes services sont chargés de vérifier l'application.
Aussi, je vous remercie des informations communiquées qui permettront d'inclure cet établissement dans un prochain plan de contrôle.
Je vous informe toutefois que mon service ne dispose d'aucune habilitation pour intervenir en faveur d'un consommateur dans un litige civil l'opposant à un professionnel. Je ne me donc pas vous assister dans vos démarches.
Veuillez agréer, Monsieur, l'expression de mes salutations distinguées.
Le directeur départemental adjoint,
Jacques PASTEZEUR. [/citation]
Déjà le côté sanitaire va être réglé, il reste maintenant le montant de ma livraison non effectuée.
Que dois-je faire :
- Une injonction de faire ?
- Une injonction de payer ?
- Autre chose ?
La somme réclamée est de 206,85 € (191,85 € + 15,00 € de frais de port).
Puis-je réclamer des dommages et intérêts (si oui de quel montant), des frais d'huissier pour le commandement (si oui de quel montant), d'autre frais ?
Je suis un peu perdu, merci de votre aide.
Cordialement

Par **moisse**, le **29/03/2013** à **17:30**

Vos litiges sont de la compétence de la juridiction de proximité.
Vous avez en outre la chance d'avoir la choix de la juridiction territorialement compétente, et je vous incite à choisir celle du lieu de livraison, c'est à dire chez vous.
La saisine s'opère très simplement (en théorie pas dépôt d'une lettre) en pratique en remplissant un imprimé CERFA disponible au greffe du tribunal d'instance.
Coût: timbre fiscal de 35 euro à coller sur la lettre.
Vous pouvez (dans la

limite de compétence c'est à dire 4000 euro) réclamer tout ce que vous pouvez justifier, que ce soit en montant du litige comme en matière de frais.
Ne pas réclamer de frais non chiffrés genre à la discrétion de monsieur le juge...sous peine de voir la décision susceptible d'appel car d'un montant indéterminé.
Enfin de mémoire la Sté France Express ne commercialise pas le transport sous température dirigée, et il apparait pour le moins dolosif de la part d'un expéditeur de confier des produits aussi sensibles que des denrées hautement périssables.
Je suis certain que le prestataire en question ignore totalement la nature des produits transportés que en tout état de cause il n'est pas autorisé à prendre en charge faute de moyens techniques adaptés.

Par **stephane69100**, le **19/04/2013** à **11:15**

Bonjour,
je me permet d'interferer dans cette discution car j'ai le meme soucis que Lyonpascal
une commande datant du 30/11/2012 livrée en partie dans des sac plastiques et incomplète
j'ai demander le complement de ma commande et la réponse est identique à Lyonpascal
j'ai choisi également le bon d'achat
j'ai refait une commande le 23/01/2013 et depuis rien
j'ai envoyé des mails sans réponse
ma commande est marqué comme étant livré mais je n'ai meme pas eu de numero de livraison
merci de m'informer sur les différentes demarches à effectuer
Stephane P.

Par **moisse**, le **19/04/2013** à **17:11**

Bonjour,
Mêmes questions, même reponses

Par **cedrick06**, le **28/07/2013** à **17:37**

Bonjour
Nous sommes le 28 juillet 2013 et la première partie de ma commande ma était livrée le 06 juin 2013. Depuis je suis toujours en attente de mes produits manquants et après plusieurs relances auprès du service client par messages sur leur répondeur ,je n'ai jamais eût de réponse .Je réside dans le département des alpes maritimes et je met en garde tous les consommateurs de celui-ci. Ne commander jamais sur ce site car vous ne recevrez qu'une partie de votre commande ou de la viande avariée!!!!
J'ai donc décidé de leur envoyer un courrier A.R leur demandant le remboursement de tous mes produits manquants. Affaire a suivre surement devant les tribunaux.

Par **Guerin Joelle**, le **13/08/2013** à **10:23**

[fluo]bonjour[/fluo]
j'ai passé 2 commandes à Chronoviande depuis le 26/06/13
toujours pas de nouvelles ni de reponse pour notre livraison...Doit on demander un remboursement ou attendre encore??
COMMANDE 3843 DU 26/06/2013 PAYE PAR PAYPAL
[fluo]merci de vos réponses[/fluo]