



Suivi de commande sans réponse

Par **julotte**, le **12/05/2016 à 10:30**

Bonjour à toutes et tous
J'ai commandé le 24/04/2016 chez plantes et jardins 4 fauteuils pour un montant de 520€ (paiement 4 fois sans frais) pour une livraison au plus tard le 12 mai 2016 (soit aujourd'hui)
J'ai essayé de contacter le SAV depuis le 9/05/2016 par mail non me renvoie un N° de dossier (sans rien de plus) et par téléphone ce service ne répond pas (musique) .
La livraison se faisant par transporteur , compte tenu du volume des colis (4) j'ai donc appelé ce transporteur qui bien évidemment n'a pas de livraison prévue ce jour pour moi.
Alors je viens par la présente demander de l'aide à savoir:
1) annuler ma commande
2) si je peux faire opposition auprès de ma banque (j'ai déjà payé un mois 130€)
3) et de demander le remboursement pour mon respect de livraison
(commande du 24/04/2016 pour une livraison au plus tard le 12 mai 2016 .)
" QUE PUIS JE FAIRE " ???
Pourquoi cette inquiétude, je viens de m'apercevoir en visionnant mon suivi de dossier qu'il y avait de mentionné "PROBLEME " de quoi , pourquoi mystère...
De ça je suis allée également sur les " avis " (comme une idiote après ma commande) TOUS pratiquement NEGATIFS, beaucoup beaucoup de personnes déçues par cette Société
Alors encore MERCI pour votre aide
Cordialement

Par **morobar**, le **12/05/2016 à 15:34**

Bjr,
Vous devez tout d'abord mettre en demeure le vendeur de procéder à la livraison en titrant ainsi votre réclamation et donnant un délai raisonnable, soit 8 jours par exemple.
Et lire le code de la consommation art.L138-1 et suivants