



Problème de livraison avec pixmania

Par **Tyduss**, le **09/01/2011** à **15:25**

Bonjour,rrnrJ'ai acheté un réfrigérateur en date du 30 novembre 2010 chez Pixmania.rnrLe lendemain matin, je reçois confirmation par email de ma commande.rnrSeulement, je m'aperçois que l'adresse de livraison n'est pas la bonne. En effet, l'adresse de livraison prise en compte par Pixmania est : XXXX, alors que j'avais renseigné l'adresse YYYY.rnrVoyant l'erreur, ma copine appelle le lendemain le service client, et leur explique qu'il faut impérativement nous faire livrer le produit à la nouvelle adresse, et non à l'ancienne.rnrAprès 15 jours d'attente, ma copine reçoit un email du transporteur, nous indiquant qu'on sera livré chez XXXX (donc la mauvaise adresse).rnrAyant remarqué la non correction du problème, nous décidons de contacter le transporteur ainsi, que Pixmania, afin qu'ils prennent en compte une fois pour toute la nouvelle adresse. Seulement le transporteur nous demande que Pixmania leur envoie une confirmation de nouvelle adresse.rnrSeulement Pixmania ne l'a pas fait, malgré 3 ou 4 appels. ils l'ont fait finalement, mais le transporteur affirme que la réponse de Pixmania est bien trop tardive, et qu'il ne prendront pas en compte le changement d'adresse.rnrAujourd'hui nous sommes le 9 janvier 2011, nous n'avons toujours pas de réfrigérateur dans notre nouvel appartement. Donc on vit dans la précarité (si on peut dire).rnrHier nous appelons Pixmania, et nous exprimons notre mécontentement. La conseillère nous réponds tel un robot, avec des phrases toutes faites que nous avons déjà entendu à maintes reprises lors de nos différents appels. Que aucun geste commercial ne pourra être accordé. En gros c'est tout à fait normal ce qui s'est passé. Dans notre cas, si on avait oublié ne serait-ce que 10 euros sur le prix de la commande, on aurait déjà eu le huissier à la maison.rnrChoses à préciser. Nous déclarons un litige à Pixmania, donc une enquête est ouverte. Pixmania a le culot de nous prélever la somme du produit (environ 500 euros) + les frais de livraison express sous 5 jours (environ 50 euros). Alors que nous n'avons toujours rien reçu à l'heure actuelle.rnrJ'aimerais avoir vos avis et vos conseils afin que je puisse sortir de cette situation.rnrJe vous remercie par avance.rnrCordialement,

Par **Médiateur Pixmania**, le **10/01/2011** à **13:43**

Bonjour Tyduss,
Je viens de lire votre message et vous présente mes regrets quant aux désagréments causés.
Afin que je puisse résoudre ce cas, pourriez vous me communiquer votre n° de commande commençant par CCL à isabelle@pixmania.com.
Dans cette attente,
Cordialement.
Isabelle,
Médiatrice Pixmania
www.pixmania.com