



Erreur de libellé, quel recours ?

Par seve11400

Bonjour à tous,

Il y a quelques jours, j'ai commandé sur Cxxxxxxxx (via un vendeur tiers), d'après le libellé de l'article, un SET de 3 bagages en ABS rouge au tarif approchant les 76?.

J'ai reçu le colis il y a 2 jours, et qu'elle ne fut pas ma surprise de ne trouver dans le carton qu'1 seule valise !

Je contacte donc Cxxxxxxxx pour leur signaler l'incident et ils m'informent avoir écrit au vendeur pour l'informer.

24h après je reçois une réponse du vendeur, il me demande diverses photos de l'article, de l'étiquette apposée sur la valise ainsi que de l'étiquette du carton d'envoi. Chose que je fais dans les 15 min après la demande.

Aujourd'hui je reçois un autre mail du vendeur me disant :

"Bonjour Madame C.... Séverine, Merci pour votre message. Vous avez reçu le bon produit. il s'agit d'une erreur qui s'est glissé dans notre descriptif produit. En effet ce BD correspond bien à une valise Weekend pour le prix de 77.78 euros et nous un Set entier. Nous sommes désolés pour la gêne occasionné et vous invitons à passer une nouvelle commande pour le complément si vous souhaitez un set entier. Bien à vous, Julie de Axxxxxx Txxxxxx

Le soucis c'est que moi j'ai à la base commandé un set de 3 valises !

Le vendeur n'est-il pas tenu de me livrer quand même les articles que j'ai cru commander au départ malgré l'erreur de libellé?

Quelles démarches puis-je entreprendre afin de me faire dédommager ??

Merci par avance pour l'intérêt que vous pourrez porter à mon cas :)

Bonne journée à tout le monde.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Qu'est-il écrit sur le bon de commande ?

Par seve11400

Référence commande : 18774.... - 2208271208.....

Vendu par AZ-T.....

Ms Séverine C.....

3 G.....

3.....

Livraison au plus tard le 02/09/2022

Set de 3 valises en ABS, couleur rouge

Quantité : 1

75,99 ?

Récapitulatif de votre paiement

Total produits

Frais de livraison

Frais de traitement

Remise / Carte Cadeau

Total TTC

75,99 ?

0,00 ?

1,79 ?

0,00 ?

77,78 ?

Vous avez choisi de payer votre commande en plusieurs fois, vous pouvez retrouver votre échéancier sur votre espace client à tout moment.

Vous recevrez également un mail de Fxxxxx bank détaillant votre échéancier.

Par yapasdequoi

Puisque la commande indique "set de 3 valises", exigez la livraison des 3 valises.
Par courrier RAR.
Mais si le site n'est pas basé en France c'est peine perdue.

Par seve11400

Merci beaucoup de votre réponse très réactive....
Je vais essayer de faire au mieux et je vous tiendrais au courant !

Bonne journée ;)

Par seve11400

Re

Après plusieurs courriels, j'ai réussi à obtenir le remboursement de ma commande avec le non renvoi du bagage reçu.....

Bon, ce n'est pas ce que je voulais à la base (car j'aurai quand même voulu mes 3 valises), mais comme je n'avais pas envie de me lancer dans une procédure trop longue et pas envie non plus de m'embêter à aller à la poste tous les 4 matins, et bien j'ai lâché l'affaire et me suis contentée de cette "négociation".

Merci en tout cas de m'avoir poussé à ne pas laisser tomber dès le début.

Bonne continuation à tous et encore une fois, un grand merci !

S.C