



Garantie végétaux

Par Marieeeeb

Bonjour,

Ayant un souci avec une boutique de plante tropical, plante infesté de thrips reconnu verbalement par la vendeuse.

La plante acheté fin octobre commencé à aller mal dès la première semaine.

J'ai bien entendu contacté la vendeuse pour lui faire part du problème.

Au bout de plusieurs mois, pas d'amélioration

Nous sommes donc passer en boutique en décembre avec la plante. Elle a été récupéré par la vendeuse et elle s'est engagée à l'échanger et nous devons passer la récupérer maximum au mois de mars.

C'est là que les problèmes ont commencé. Plus de réponses (j'ai essayé tous les canaux de communication, SMS, mail, formulaire de contact, appel, réseau sociaux).

Après un numéro trouvé miraculeusement par mon compagnon, la vendeuse a enfin décroché. Elle nous a indiqué avoir toujours la plante de côté et qu'elle nous la livrerait le lundi 16 juin.

De nouveaux ignorés, mon compagnon a envoyé un message pour un remboursement et les choses ont dégénéré.

Pendant l'appel, la vendeuse était très froide et incisive. Le ton est monté (des deux côtés) et l'échange fut rompu.

J'ai essayé tant bien que mal de le réouvrir mais en vain.

J'ai donc ce jour fait un signalement auprès de signal.gouv tout en ayant prévenu la vendeuse en amont et miracle. J'ai reçu un retour de sa part !

Elle m'indique que mon compagnon a été insultant, ce qui est faux?! Et qu'elle saisit ce jour son avocat la loi étant de son côté.

Je ne sais pas quoi faire...

Je ne veux pas lui donner raison alors qu'elle m'a littéralement volé 80??. Mais surtout, c'est nous qui passons pour les méchants alors que nous n'avons vraiment rien fait de mal...

Qu'est-ce que je risque réellement si je ne lâche pas ?

J'ai des captures d'écran qui attestent qu'elle s'engageait à nous échanger cette plante et qui confirme qu'elle ne répond jamais à toutes mes relances.

Au cas où, voici le signalement effectué (très long à lire, je m'en excuse):

Problème

Achat en Magasin

Le magasin de façon générale

Remboursement / garantie

Il présente un défaut ou il ne marche plus

Neuf

Il y a moins de 2 ans

Description

Date d'achat : 31/10/2024

Nom du produit : Colocasia Pharaoh's Mask

Date du constat : 08/11/2024

Interlocuteur : Vendeur

Description : Objet : Refus d'échange d'une plante malgré engagement écrit du vendeur (Mme Marine Quarante)

Bonjour, J'ai acheté une Colocasia Pharaoh's Mask fin octobre/début novembre 2024 auprès de cette boutique, au prix de 80 ? environ en carte bleu.

La plante a présenté des signes de mauvaise santé dès la première semaine suivant l'achat, ce que j'ai immédiatement signalé au vendeur par message avec photos à l'appui.

Nous nous sommes rendus en boutique en décembre, car la plante continuait à dépérir.

La vendeuse a alors repris la plante en confirmant qu'elle soupçonnait un problème de thrips venant de son fournisseur et qu'elle comptait lui en parler.

Elle nous a expliqué que ses fournisseurs ne pouvaient plus traiter les plantes comme avant, mais que, souhaitant se positionner en boutique haut de gamme, elle souhaite offrir un service client de qualité.

Surtout pour une plante à ce prix (80?), précisant qu'elle ne souhaitait pas offrir un service de type Botanic ou grandes chaînes.

En plus de cet échange, elle s'est engagée à traiter la plante lors de son arrivée en boutique.

En effet, elle voulait être certaine que l'on n'ai pas de soucis une fois rentrés à la maison et que l'on aurait simplement à l'acclimater.

Elle nous a confirmé par écrit sur Messenger (20/12/2024 et 27/12/2024) qu'elle procéderait à un échange lorsque son fournisseur recevrait de nouvelles plantes, tout en convenant de récupérer la plante pour tenter de la sauver. (en boutique, elle nous a indiqué que finalement, elle la rendrait à son grossiste et qu'il se débrouillerait avec).

Son grossiste étant en vacances, nous lui avons indiqué que nous serions absents en février et que cela n'était pas grave, que nous avions le temps, et que nous pourrions la récupérer à ce moment-là. (En plus d'une meilleure saisonnalité puisque mois de mars).

Depuis, j'ai relancé à de très nombreuses reprises sur tous les canaux disponibles : mails, formulaire de contact sur leur site, prise de rendez-vous en ligne (ignorée par la vendeuse), appels sur les deux numéros de téléphone, messages sur les réseaux sociaux, SMS, commentaire laissé sous un post insta (qui a mystérieusement disparu) sans jamais recevoir de réponse malgré mes relances polies.

J'ai même essayé de contacter son associée sur son profil personnel également laisser sans réponse.

Bien qu'elle est indiquée que cela fait des mois et qu'elle ne peut plus rien faire, le problème a été signalé dès le début?

Lorsque mon compagnon a pu joindre la boutique par téléphone, la gérante a finalement indiqué qu'elle refusait le remboursement en prétextant qu'aucune garantie ne s'appliquait aux plantes. Et également que "Mais Monsieur, si une

plante semble malade en magasin, eh bien, il ne faut pas l'acheter !" Nous étions donc encore en tord.

Bien évidemment, elle venait tout juste de la recevoir, et elle semblait en forme. Il s'agit de notre première plante d'intérieur et encore plus de tropical, donc nous avons confiance en elle?

Le ton est monté et le dialogue a été rompu.

Elle nous a dit avoir un dégât des eaux, je ne vois pas le rapport avec les multiples relances faites depuis plusieurs mois et passage en boutique fait.

Le dernier passage en boutique, le 8 mars, que nous avons fait (nous avons encore dû nous déplacer, car toujours aucun retour de sa part).

Elle devait contacter encore une fois son grossiste, parce que celle qu'elle avait dans sa boutique était vraiment trop petite d'après elle donc pas un échange équitable par rapport à la plante d'origine.

Et lors du dernier appel, mi-juin (numéro trouvé par mon compagnon qui a trouvé réponse, miracle) elle s'est de nouveau engagé pour cet échange.

Elle a choisi de nous la livrer le lundi 16 juin (mon jour de repos) car elle a un dépôt à côtés et que cela été plus simple pour elle.

Dans tous les cas, elle devait nous tenir au courant.

Je rappelle que le problème est apparu dans la semaine suivant l'achat, et qu'en principe, une garantie minimale de 15 jours s'applique même pour les végétaux lorsque le défaut apparaît immédiatement.

En plus de l'engagement écrit pris par la vendeuse d'effectuer un échange. Je souhaite que la boutique respecte l'engagement d'échange pris par écrit ou propose un remboursement équivalent pour résoudre ce litige de manière amiable.

Je reste ouverte à une solution rapide et respectueuse pour clore ce dossier.

Merci d'avance pour votre aide.

Marie

Par yapasdequoi

Bonjour,

Votre texte est très peu lisible.

Si le produit est défectueux, le marchand est en général obligé de le remplacer ou de le rembourser. Parfois seulement avec un avoir si le produit a été utilisé.

C'est inutile de parlementer au téléphone, un courrier RAR est indispensable avant de saisir la justice. Pour 80 euros ? vous aurez hélas vite dépensé l'équivalent en frais postaux, d'huissier, etc.

Par Marieeeeb

En effet, je m'en excuse.

Je voulais être certaine que les garanties s'appliquent également aux végétaux, car elle m'indique que non.

Après l'avoir informé que j'allais la signaler auprès de signal.conso, j'ai enfin eu un retour.

Mais elle va ce jour passer par son avocat, car elle ne veut pas faire face au comportement injurieux et directif de mon compagnon (ce qu'il n'a bien évidemment pas été).

Est-ce que je risque quoi que ce soit alors que je ne veux simplement pas renoncer à mes droits ?

Je comprends que cela ne sert à rien pour 80€. Mais il s'agit de principe. Elle nous accuse d'avoir tort et d'être les méchants alors que c'est elle qui est en tord...