



Colis non reçu

Par MoonSky

Bonjour,
J'ai commandé des articles sur la FNAC. Je n'étais pas chez moi le jour de la livraison. Je vois alors le statut de la commande passer en "Livré" mais aucun colis lorsque je suis rentré chez moi. Et chez les voisins non plus. Je précise que de toute manière le colis était trop gros pour entrer dans la boîte aux lettres.
J'ai entamé une réclamation auprès de la FNAC. Après une enquête de 9 jours, ils me demandent désormais de leur envoyer une lettre de dénégation + photocopie de ma CNI. Cela me dérange de fournir cette photocopie, s'agissant de données privées.

Que me conseillez-vous ?

De jouer leur jeu et voir comment cela tourne ? Sachant que certaines personnes disent que la FNAC leur a demandé, suite à cette lettre, d'effectuer carrément un dépôt de plainte !! Et je n'ai pas envie d'aller jusque là.

Ou bien essaient-ils simplement de m'intimider et de compliquer la procédure pour que cela n'aboutisse pas ? Et dans ce cas, entamer une procédure légale. Car dans tout ce que j'ai pu lire, c'est au vendeur de prouver que le colis est bien arrivé entre les mains de l'acheteur, sauf que je n'ai évidemment rien signé pour la réception du colis du coup.

Merci de votre aide.

Par yapasdequoi

Bonjour,
A priori c'est un commerçant sérieux, et il a besoin de "billes" pour se retourner contre le transporteur qui a sans doute détourné le produit.
Donc relisez les CGV pour bien mettre en oeuvre la procédure de réclamation.

Par MoonSky

Bonjour,
merci pour la réponse.
En fait ma question était :
la FNAC peut-elle refuser de me rembourser si je ne fournis pas les pièces demandées ?
Ou bien puis-je, via une procédure juridique, obliger la FNAC à effectuer le remboursement ou le renvoi des articles, sans avoir à fournir les pièces demandées ?

Par yapasdequoi

Si vous ne respectez pas la procédure des CGV, la FNAC ne sera pas tenue de vous rembourser.
Un contrat c'est chacun respecte ses engagements.
C'est vous qui voyez.

Par MoonSky

Je ne comprends pas de quelle procédure vous parlez, il n'y a rien marqué dans les CGV concernant ce cas de figure :
<https://www.fnac.com/Help/cgv-fnac>

Donc ma question reste d'actualité.
Merci.

Par yapasdequoi

Relisez l'article 13 des CGV.

Par MoonSky

D'accord cela explique comment faire une réclamation, c'est ce que j'ai fait déjà puisque l'enquête de leur côté est terminée. Je ne vois pas très bien en quoi cela répond à ma question ni comment cela peut m'aider ?

La réclamation est faite, l'enquête est terminée, et ils me demandent des pièces. Mes questions restent :

la FNAC peut-elle refuser de me rembourser si je ne fournis pas les pièces demandées ?

Ou bien puis-je, via une procédure juridique, obliger la FNAC à effectuer le remboursement ou le renvoi des articles, sans avoir à fournir les pièces demandées ?

Des cas comme ça il doit y en avoir des dizaines, il doit bien y avoir quelqu'un qui aurait la réponse tout de même :)
Merci.

Par yapasdequoi

Adressez vous au médiateur comme indiqué à l'article 13.

Par MoonSky

En gros on demande de l'aide ici pour avoir une réponse d'un point de vue juridique afin de pouvoir se défendre d'abus. Et on nous renvoie vers le vendeur qui nous pose problème et qui peut nous dire tout et n'importe quoi afin de continuer à nous intimider.
Merci.

Par yapasdequoi

En gros si vous n'épuisez pas les recours amiables proposés par le vendeur, vous serez débouté au tribunal.
C'est vous qui voyez.

Par vivi2501

bonsoir

colis fnac non livré quels sont les recours possibles ?

allez sur le site suivant cliquez sur le lien ci-dessous :

""

[url=https://www.dealabs.com/discussions/colis-fnac-non-livre-quelles-sont-les-recours-possibles-1867364]https://www.dealabs.com/discussions/colis-fnac-non-livre-quelles-sont-les-recours-possibles-1867364[url]

""