



LITIGE AVEC Xxxxxxx

Par Sabdec

Bonjour
je rencontre un soucis avec Xxxxxxx
j'ai commandé en date du 17 octobre 2022 un épilateur xxxxxx lors de la livraison dans le colis reçu il y avait un batteur électrique j'ai donc retourné l'article reçu par erreur et depuis ils ne veulent pas me rembourser tant que je n'aurais pas retourné l'épilateur xxxcccc, sauf que je ne l'ai jamais reçu
donc j'ai écrit plusieurs mails et appelé plusieurs fois, mais ils ne veulent rien savoir et entendre
à ce jour j'ai fait intervenir la FEVAD, mais sans retour de leur part suite à l'acceptation de la prise en charge de mon dossier, je suis sur le point d'aller porter plainte mais je souhaiterais savoir quel recours j'ai
Merci d'avance pour votre retour
Bonne cordialement
Anonymisation

Par morobar

Bonjour,
Avez-vous suivi la procédure AXXXXX ou bien vous avez retourné directement le colis sans vous poser de question ?

Par Sabdec

Bonjour
Étant donné que c'était la première fois que cela arrivait j'ai téléchargé leur bordereau de retour pour préciser que le produit n'était pas conforme à ma commande

Par yapasdequoi

Bonjour,
Porter plainte pour un litige civil est inutile.
Tentez plutôt le courrier RAR au service client et aussi le signalement à la DGCCRF :
[url=https://signal.conso.gouv.fr]https://signal.conso.gouv.fr[/url]

Par Sabdec

Le courrier en recommandé avec AR au service client à Clichy est déjà parti et reçu par leurs services le 19 décembre mais sans aucune réponse à ce jour
je vais donc suivre votre conseil et faire un signalement à la DGCCRF et renvoyer un courrier recommandé au service client avec tous les justificatifs de mails et autres
Surtout qu'un article sur le parisien a été publié pour un problème similaire au même date que moi à Savigny le temple !!
d'ailleurs j'ai la capture d'écran

Merci pour votre soutien
Bonne cordialement
Sabine

Par morobar

La procédure "Axxxx" prévoit d'indiquer un motif, ici "l'article n'est pas le bon"
et un commentaire en moins de 200 caractères en répondant à la question "indiquez le nom de l'article reçu par erreur".
À titre personnel je n'ai jamais rencontré de difficulté à exécuter un retour.

Je suppose que vous n'avez pas tout à fait respecté cette procédure et là je veux bien croire que c'est un chemin de croix pour faire bouger les choses.

Par Sabdec

j'ai bien coché le motif mais d'après ce que j'ai compris il souhaitais une photo de l'article reçu par erreur au moment du renvoie

chose que je n'ai pas fait étant donné que c'était la première fois que cela m'arrivait

je pensais que le fait de renvoyer l'article rapidement avec le bon de retour et le motif coché suffisait

il faut croire que nonils très procéduriers

ils ne veulent même pas admettre que l'erreur vient d'eux

j'ai autre chose à faire que de les relancer constamment et surtout de faire des démarches de ce genre

j'ai perdu ma maman le 02 décembre 2022 et je vous avoue que j'ai autre chose à penser

merci à vous pour votre soutien