



Litige ordinateur LDLC

Par Orlyly29

Bonsoir,

J'aimerais savoir si un site qui propose une solution par mail suite à un litige peut se rétracter sachant que c'est la personne qui a écrit le mail qui s'est trompée?

Je vais essayer de faire court mais voici le problème concerné :

Au mois de mars j'ai acheté un ordinateur d'occasion avec un code promo sur le site LDLC. J'étais très contente de mon affaire sachant que j'avais appelé le site et que l'ordi était une rétraction (pas utilisé). Grosso modo neuf il valait 1400?, d'occasion 1100? et avec le coupon j'ai payé 800? et quelques.

Or lorsque j'ai reçu l'ordi, le rétroéclairage ne fonctionnait pas (défaut de fabrication j'ai l'impression). M'y connaissant un peu j'ai essayé d'installer le driver mais rien (même en appelant Asus et LDLC, les techniciens ne savaient pas m'aider). Je me suis résignée à renvoyer l'ordi chez LDLC. Au final ils avaient même pas compris le problème correctement, j'ai dû les interpellier lorsque j'avais reçu le mail comme quoi le problème était résolu (de touches alors qu'on parlait sur du rétroéclairage). Ils ont intercepté le colis contenant l'ordi avant qu'il ne me soit renvoyé. Ils n'ont pas réussi à résoudre le problème donc renvoyé chez asus -> ordi NEUF envoyé de Asus à LDLC -> qui me l'ont renvoyé. Mais la le hic, confinement qui a débuté et livraison retardé. 1 mois et demi plus tard et maintes relances, j'appelle la poste qui ouvrent une enquête : colis PERDU. Vraiment les boules surtout que LDLC ne réagissait pas, encore une fois j'ai prendre les choses en main (surtout que ça faisait déjà 2 semaines que le deconfinement avait eu lieu.)

Du coup la j'appelle LDLC pour leur dire que le colis a été perdu et quelles solutions mettre en place ? Manque de pot l'ordinateur n'est plus dispo ni d'occasion ni neuf. Ils me proposent un modèle d'occasion plus cher mais qui ne me convient pas. Je regarde sur leur site et en vois un qui peut me plaire.

Réponse : « [...] , pour vous permettre de passer vous même votre commande pour cet ordinateur _____, je vous propose ainsi la mise en place d'un avoir de 1105.94 ? (le prix de votre premier PC) ainsi qu'un bon d'achat de 200 ? (la différence de prix entre votre premier PC et celui que nous vous proposons en remplacement, avec 10 ? en plus pour couvrir la prestation de livraison à domicile standard). Il vous resterais alors 483? ? à régler de votre côté. [...] »

Donc assez contente du geste commercial j'appelle le lendemain pour que finalement on me dise que non la personne s'est trompée dans son mail et que j'ai le droit à un bon de 190? seulement (en plus de la somme payée).

Même s'il y a quand même un geste commercial je le trouve peu proportionné face à tous ces problèmes rencontrés, les problèmes venant de leur service client et leur lenteur de réaction. D'autant plus que pendant le confinement j'étais sans ordi, qui est mon outil de travail donc vraiment galère ...

Cerise sur le gâteau, non ce qui a été dit dans le mail est une erreur !

Ma question est : ONT-ILS LE DROIT DE REVENIR SUR UNE DÉCISION QUI A DÉJÀ ÉTÉ ÉMISE PAR MAIL COMME C'EST LA CAS ICI ?

merci beaucoup pour votre aide et la lecture de mon texte. Je vous en serais très reconnaissante.

O.