Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Validité de mon Plan de réduction réduite d'un jour, légal ?

Par Gridin

Bonjour,

L'année dernière, le 27/08/2020 à 23h57, j'ai passé sur le site Zooplus une commande comprenant un "plan de réduction" (qui donne droit à une réduction de 5% sur mes commandes, dont celle comprenant l'achat de ce plan)) valable un an.

Sur le mail reçu aussitôt après avoir passé cette commande il était précisé : "Nous vous rappelons que le contrat de vente n'est conclu que suite à la réception du mail confirmant l'envoi de votre commande". Le mail confirmant ma commande est arrivé le 28/08/2020 à 3h14, et j'ai ensuit reçu ce même jour à 8h21 un e-mail "Confirmation du plan de réduction personnel" dans lequel il était indiqué "Le contrat de vente du plan de réduction personnel (5% / 1 an) est conclu avec cet email" (voir lien ci-dessous).

Il y était également indiqué que mon plan de réduction expirait le 27/08/2021. J'en ai compris qu'il était valable jusqu'au 27/08/2021 inclus, et expirerait ce jour-là à 23h59, étant donné l'heure de ma commande et la date à laquelle le contrat de vente avait été conclu (mais aussi parce que jusque là il me semble avoir toujours vu annoncé le dernier jour de validité d'une offre, le jour jusqu'auquel elle était valable, jamais le jour suivant, jour où cette offre était déjà expirée).

Dans des mails reçus par la suite, il était indiqué : "Votre plan de réduction de 5 % est valable jusqu'au 27.08.2021.", et j'en ai compris la même chose.

Or, le soir du 26 août dernier, alors que je m'apprêtais à passer une commande pour profiter du dernier jour de ce plan de réduction (et de la réduction supplémentaire de 10% cumulable avec ce plan reçue quelques jours plus tôt par e-mail, réservée aux bénéficiaires de ce plan de réduction), quand j'ai été sur le point de valider cette commande, un peu après minuit (donc le 27/08) ces réductions ne m'étaient pas proposées, et sur la page du site où mon plan de réduction était indiqué quelques minutes plus tôt j'avais maintenant à la place un message me disant "Votre plan de réduction personnel a pris fin le 27/08/2021". Je n'avais donc plus droit ni aux 5% de réduction du plan, ni aux 10% supplémentaires qui y étaient associés.

Et si je rachetais un plan de réduction, celui-ci était bien appliqué à ma commande, mais pas les 10% de réduction supplémentaires censés s'appliquer automatiquement pour ceux qui ont un plan de réduction personnel. J'ai donc renoncé à passer cette commande, d'un montant de plus de 100 ?.

Je me suis sentie lésée, et même arnaquée.

Après avoir relu leurs "Conditions de participation au Plan de réduction personnel zooplus" jointes au mail de confirmation de l'achat de ce plan (voir lien ci-dessous pour ceux qui auraient l'envie et le courage de les lire), dans lesquelles je n'ai rien trouvé à ce sujet, je leur ai tout de suite écrit pour m'étonner qu'ils m'aient ainsi sucré un jour, en leur rappelant ce que j'ai écrit plus haut et leur demandant de bien vouloir prolonger ce plan jusqu'au 27/08 au soir comme il aurait dû l'être pour que je puisse bénéficier de ces réductions auxquelles je pense avoir droit, mais je n'ai pas encore eu de réponse.

J'aimerais savoir si, légalement, mon "plan de réduction" aurait bien dû être valable jusqu'au 27/08/2021 *inclus*, comme je le pense, et si je suis donc en droit de faire une réclamation (réclamer qu'il soit appliqué à ma prochaine commande une réduction équivalente aux deux auxquelles j'aurais dû avoir droit ?), ou si il est normal et légal qu'il se soit terminé le 27/08 à 0h00 et pas à 23h59.

Merci à ceux qui sauront et voudront bien me répondre.

- e-mail "Confirmation du plan de réduction personnel" : https://www.casimages.com/i/210830062638128589.jpg.html

- les Conditions de participation au Plan de réduction personnel zooplus, jointes à ce mail de confirmation :

https://www.casimages.com/i/210830062812569985.jpg.html