



Recours contre magasin VPC

Par Zicos

Bonjour,

Pour faire simple : que faire lorsqu'un retour est refusé pour raison que le produit présente des rayures sur une pièce amovible, alors que le produit renvoyé était sans aucun défaut.

- je SAIS à 100% que je n'ai pas renvoyé un produit abîmé (je peux développer si nécessaire : il ne s'agit pas d'une simple conviction, il est absolument impossible que je sois l'auteur de la dégradation). C'est ma seule bonne foi, je ne sais pas ce que ça vaut officiellement.

Par contre :

- il y a les photos en ligne du produit : la gamme est vaste et un seul des modèles a le logo de la marque placé à un endroit particulier, c'est le modèle que j'avais commandé

- pour justifier le refus du retour, le SAV m'envoie une photo en gros plan de la partie dégradée du produit : or on voit sans ambiguïté que le logo de la marque (qui se situe dans la zone incriminée) n'est pas à la place du modèle commandé, mais là où il se trouve pour tous les autres modèles.

De façon évidente, cette photo ne montre donc pas le produit que j'avais chez moi.

Je n'avais d'ailleurs constaté AUCUNE dégradation, auquel cas je l'aurais signalé et j'aurais refusé de recevoir un produit déjà abîmé.

J'ajoute que la pièce dégradée (qui comporte les rayures et le logo) est une pièce amovible facilement interchangeable.

J'ajoute aussi que la photo envoyée par le SAV montre que l'équerre qui maintient cette pièce interchangeable n'est pas seulement rayée, mais a subi de sérieuses dégradations (tout comme la pièce incriminée d'ailleurs).

J'ai renvoyé le produit 2 jours après l'avoir reçu : délai dans lequel il est impossible de mettre le produit dans un tel état à moins de s'acharner dessus.

Ces données sont-elles suffisantes pour que vous puissiez me conseiller quel pourrait être mon recours ? Car en aucun cas je n'accepterai qu'on me renvoie un produit abîmé que j'avais pourtant retourné dans un état absolument impeccable.

Merci par avance.

Par yapasdequoi

Bonjour,

Le fournisseur est-il en France ? en Europe ?

Par Zicos

Magasins en France. SAV en France.
Merci.

Par yapasdequoi

Vous devriez trouver une réponse ici :

[url=https://www.economie.gouv.fr/particuliers/achats-internet-litiges#]https://www.economie.gouv.fr/particuliers/achats-internet-litiges#[/url]

Par Zicos

OK, merci pour ces liens.