



Achats de pièces autos mauvaises pièces livrées

Par Hellburn

Bonjour,

Mon compagnon a eu des soucis de voiture.
Il y a à peu près deux semaines nous avons donc consulté le site xxxxxx pour commander des pièces.

Le total s'est élevé à 251?... Dès réception, mon compagnon s'est directement chargé de les amener au centre de réparation automobile qui a affirmé qu'aucune des pièces n'étaient les bonnes... Donc déjà mauvaises surprises...
Donc ce centre a commandé de nouvelles pièces plus chères mais comme ils connaissent les manœuvres de xxxxxx, ils ne nous ont pas facturé plus cher (ouf).

Aujourd'hui, nous sommes donc au 4^{ème} jour de rétractation, nous avons envoyé le colis avec toutes les pièces et une lettre pour motiver notre demande de remboursement par xxxxxx xxxxxx.

J'ai essayé de les appeler en vain... Je suis actuellement en train de leur parler sur Facebook
C'est alors que j'apprends de leur site que le renvoi se fait à nos frais mais qu'en plus on doit payer la coquette somme de 10€ par pièce renvoyée..

Donc ils m'ont que logiquement, à titre exceptionnel, ils allaient me rembourser l'intégralité du colis après vérification...

Donc, je sais pas si ce sera suffisant pour preuve s'il y a litige mais j'ai pris toute la conversation en copie d'écran...

Car j'ai vu beaucoup de témoignage de personnes qui ne sont pas remboursées... Quels sont les recours dans le cas où je ne reçois pas de remboursement ?

Cordialement

CGU pas de noms de marque

Par morobar

Bonjour,
Code de la consommation L221-23 : pas de frais hors le port.

Par Hellburn

Pourriez-vous être plus précis ? Votre réponse n'est pas du tout claire...

Par janus2

Bonjour,

Est-ce une erreur dans votre commande ou une erreur de livraison de la part du fournisseur ?

Car vous parlez de rétractation, on se rétracte quand on change d'avis, mais si c'est une erreur du fournisseur, ce n'est plus de la rétractation. Dans ce cas, ce serait un échange ou remboursement selon la garantie légale de conformité.

Par morobar

Bonjour,

Pourriez vous être plus précis ? Votre réponse n'est pas du tout claire...

Si vous aviez pris la peine de lire l'article du code indiqué, la réponse vous apparaîtrait beaucoup plus claire.

Par Hellburn

Morobar,

C'est moi ou la moitié des personnes qui répondent sur ce forum paraissent condescendants ou supérieurs ?

Ce n'est pas la première fois que je reçois des réponses aussi cinglante...

Janus,

Il s'agit bien d'une erreur venant de leur part même s'ils m'ont dit que c'était à moi normalement de voir chaque fiche descriptive du produit... Mais je ne vois pas l'intérêt de renseigner ma plaque d'immatriculation, marque et année de ma voiture si c'est pour me proposer des pièces qui ne vont pas dessus finalement...

J'ai demandé un remboursement et "normalement" ils vont me rembourser l'intégralité (je l'espère car c'est une sacré somme...)

Par AGeorges

@Morobar

Bonjour,

Citation :

Pourriez vous être plus précis ? Votre réponse n'est pas du tout claire...

Si vous aviez pris la peine de lire l'article du code indiqué, la réponse vous apparaîtrait beaucoup plus claire.

Et si VOUS, vous preniez la peine de fournir un pointeur direct sur le texte indiqué, ce serait plus facile.

Tout le monde n'est pas expert en copier-coller, menu contextuel et autres gadgets d'accès au net !

PAR EXEMPLE :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563188]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044563188[/url]

Par AGeorges

@Hellburn,

Ce n'est pas la première fois que je reçois des réponses aussi cinglante...

SVP, ne vous formalisez pas, ceux qui se prennent pour des spécialistes manquent souvent de la pédagogie et de la politesse la plus élémentaire, c'est hélas fort courant.

Au sujet de votre commande, si vous avez effectivement précisé les références exactes de votre véhicule, cela ressemble plus à une erreur du fournisseur. Toutefois, si vous avez donné des références de pièces qui ne sont pas les bonnes, il reste possible que vos autres indications n'aient pas été utilisées. Les catalogues de commande ne sont pas toujours d'une clarté limpide.

Comme indiqué justement par Janus, la procédure n'étant pas la même, il faudrait vous fixer sur ce plan.

Si vous avez commandé une pièce J224P12 et que (1) cette pièce n'est pas la bonne pour votre voiture, l'erreur vous est imputable. Par contre, si on vous a livré (2) une J224P13, l'erreur vient du fournisseur.

Dans le cas 1, vous utiliserez votre droit de rétractation et dans le cas 2 la garantie de conformité.

En comparant votre bon de commande et votre bon de livraison, vous devriez pouvoir déterminer d'où vient l'erreur.

Pour le retour des pièces en rétractation, vous payez les frais de retour, mais RIEN de plus.

Par morobar

Bonjour,
Pour le retour des pièces en rétractation, vous payez les frais de retour, mais RIEN de plus.
Pour la pédagogie et le renvoi via un lien, vous ne manquez pas d'air.
Comme on dit avant de critiquer la paille dans l'oeil du voisin, balayer la poutre du sien.

Par AGeorges

@Morobar,

Décidemment, seule la polémique vous intéresse !

La phrase que vous citez est la seconde de l'article du code de la consommation dont j'ai déjà donné le lien, puisque vous ne l'aviez pas fait.
Ce n'est donc qu'un rappel. Il n'y a pas lieu d'en dire plus.

Votre réponse n'a donc pas de sens. Sauf à montrer une forme d'esprit pas vraiment compatible avec des échanges 'normaux' sur un forum, où les interventions n'ont pas le but d'engueuler le poseur de question mais de l'aider.

Par Hellburn

Bonjour à tous,

Je m'en veux que vous soyez en train de vous fâcher à cause de moi.

Je voulais juste faire part de ce sentiment que même derrière des ordinateurs, ce sont des humains qui vous demandent de l'aide avec leurs problèmes. Quand je disais que la réponse n'était pas précise. C'est que parfois les textes de loi sont assez ambiguës... pour ne pas dire abscons...

D'où une demande de reformulation, je m'en excuse si la personne à qui j'ai demandé cela s'en est retrouvée irritée...
La dernière fois, j'ai été repris sur le site pour avoir dit "je te remercie" et la personne m'a fait une belle remarque cinglante aussi... Donc j'en suis un peu déçu..

Pour en revenir à mon problème, j'ai eu xxxxxx via Facebook et j'avais marqué un mauvais commentaire sur xxxxxxxx ce à quoi ils ont vite répondu.
Logiquement, l'équipe logistique a reçu le colis Samedi et doivent traité cela dans les 72 heures. Donc ce qui fait que je devrais avoir une réponse entre aujourd'hui et vendredi au plus tard. Je l'espère parce que certains ont attendu des mois avant leur remboursement...

Si jamais ils prennent trop de temps, ai-je un moyen de faire pression car il s'agit d'une belle bagatelle...

Cordialement.

CGU du forum pas de nom de marques

Par AGeorges

Bonjour Hellburn,

Le premier moyen de pression serait une LRAR en invoquant la garantie de conformité puisque le fournisseur a reconnu son erreur.

Sachez tout de même que le délai de réponse et remboursement, avant d'actionner une mécanique juridique, est de UN MOIS.

Si donc vous insistez un peu trop, vous avez le risque d'énerver quelqu'un à l'autre bout, lequel fera traîner au maximum. Il pourrait être plus judicieux d'attendre encore un peu ...

Mais ce n'est qu'un AVIS.

NB. Et ne vous sentez surtout pas responsable des "fâcheries" usuelles, les raisons de ces situations n'ont pas à voir avec vous.

Par Hellburn

Bonjour AGeorges,

Merci de votre réponse.

Ils m'ont finalement répondu ce matin et j'ai reçu un mail qui me confirmait le remboursement intégral de la commande. Il me reste qu'à attendre quelques jours :)

Merci de votre aide.

Cordialement

Par jpgroussard

Bonjour Hellburn,

j'arrive tardivement sur le sujet. Si j'avais été le premier à vous répondre et en tant que bricolo averti (uniquement sur mes voitures qui ne voient jamais le réparateur) je vous aurais répondu que les réparateurs acceptent rarement un client qui s'emmène avec ses propres pièces, achetées sur des sites plus ou moins connus.

Ce qui est compréhensible car le réparateur gagne également sa vie en commandant/revendre des pièces et en plus il donne une garantie pour sa réparation avec ses pièces et non pas avec vos pièces dont il ne sait rien.

Donc, j'avais un petit doute sur les pièces qui n'étaient pas bonnes (je pensais à un artifice pour vous vendre ses propres pièces).

Mais si vous me dites que le réparateur a commandé les bonnes pièces bien plus chères mais facturées moins cher, alors là, je ne comprends pas. Ça veut dire qu'il a perdu de l'argent ce qui est impossible pour un réparateur.

Enfin, c'est bien si vous avez récupéré votre argent.

Cdlt

Par Hellburn

Bonjour JPGroussard

Bah en fait, les réparations devaient nous coûter 497? avec commande de pièces et main-d'oeuvre comprise.

On en a eu pour 254 euros de pièces qui vont être remboursé sous peu dans quelques jours.

Donc cet expert auto avaient commandé une première fois des pièces qui n'étaient pas les bonnes...

Il en a commandé d'autres qui étaient les bonnes et comme il devait y en avoir pour plus de 500? au final et qu'on avait déjà eu un devis, il a fait le choix de ne pas nous faire payer plus cher surtout qu'il était réellement déçu pour nous que nous avions payé des pièces qui n'étaient pas les bonnes...

On dira juste que c'était une personne très gentille :)

Par jpgroussard

Bonjour Hellburn,

tout est bien qui finit bien !

Cdlt