



Commande en ligne annulée

Par Sheitan

Bonjour, bonsoir

J'ai récemment passé une commande en ligne pour laquelle j'avais des bons de réductions de 10% que j'ai entré sur me site. Il n'était noté nulle part que les bons n'étaient pas cumulables, ma commande est passée et a été validée avec mail de confirmation. Le lendemain j'ai reçu un mail de la boutique en ligne expliquant qu'ils avaient annulé ma commande car les bons ne devaient normalement pas être cumulables et qu'il s'agissait d'un jugement de leur site.

Ont-ils le droit d'annuler ma commande alors qu'elle a été validée et que rien n'indiquait qu'il n'était pas possible d'utiliser plusieurs bons ?

Merci d'avance pour vos réponses

Par AGeorges

Bonjour Sheitan

et qu'il s'agissait d'un jugement de leur site.

Ce sont les tribunaux qui émettent des jugements, pas les sites internet. Qu'entendez-vous par là ?

Par ailleurs, la quasi totalité des bons de réduction ne peuvent être appliqués qu'une seule fois sur le même produit. Il est possible que l'interface de saisie du site soit mal faite, il reste à voir si cette "erreur" est acceptable ou pas. Avez-vous consulté les CGV du site ?

Par yapasdequoi

Bonjour,

Lorsque vous avez reçu les bons, avez-vous reçu également les conditions d'utilisation ? durée de validité, non cumul, etc...

Les CGV du site permettent aussi de vérifier ce qui est possible.

Si le site est en France (?), les CGV indiquent obligatoirement les modalités de réclamations.

Par AGeorges

@Yapasdequoi

Lorsque vous avez reçu les bons

Il existe aussi des sites qui permettent d'imprimer des bons. En principe, le dispositif est annulé quand on l'a utilisé une fois, et les photocopies sont interdites mais dans une saisie en-ligne, pour savoir ce qui est vraiment vérifié ...

Par yapasdequoi

Le site internet ne vérifie pas forcément tout. Pour les cas particuliers comme un paiement par bons d'achats, il y a souvent une vérification humaine a posteriori.

Par Sheitan

Bonjour,

Pour les CGU des bons il n'était indiqué que la période de validité.

Il s'agissait de bons multiples sur le montant total du panier et non d'un article en particulier.

Pour les CGV rien ne concerne les bons de réduction ni mes conditions de rétractation du vendeur sauf en cas de "litige de paiement "

Par AGeorges

Bonjour Sheitan,

Si aucune restriction ne figure sur les bons ni dans les CGV, vous pouvez considérer qu'il s'agit d'un refus de vente non qualifié ("sans motif légitime"), interdit par l'article L121-11 du Code de la Consommation.

A signifier au vendeur par LRAR.

Par Sheitan

Merci beaucoup de votre réponse

Par yapasdequoi

Est-ce un site situé en France ?

Par Sheitan

Oui

Par yapasdequoi

Les règles d'utilisation des bons doivent être écrites quelquepart. Vous avez loupé les " petites lignes ".
Contactez leur service client.