Click to prove you're human

Rapporter ce messageRépondre en citant par Neothila » 28 Janvier 2025, 10:20 Bonjour,Je rencontre un problème surprenant avec le site Dell.com, je pense pourtant être dans mon droit et souhaite vous demander conseil. Désolé par avance pour mon explication un peu longue, mais je préfère vous donner tous les détails :Je suis à mon compte et possède une petite EURL avec une seule salariée.J'ai passé une première commande à titre professionnel sur Dell.com, j'ai donc à cette occasion créé un compte client à mon nom avec toutes mes coordonnées personnelles (qui sont les mêmes que mes coordonnées pro), tout en ajoutant le nom de l'entreprise dans le champ prévu à cet effet. Tout s'est bien passé, commande reçue.J'ai ensuite passé une 2e commande une semaine plus tard, cette fois à titre personnel. Ayant déjà un compte client avec toutes mes coordonnées, j'ai bêtement réutilisé le même. En attendant de recevoir ma commande, je me rends compte que je me suis trompé de modèle de matériel (en l'occurrence 2 écrans d'ordinateur), j'aurais voulu acheter la gamme au-dessus (quasiment le double du prix pour chaque écran). Pas d'inquiétude, à réception je ne déballe rien et tente de contacter le service client pour renvoyer les produits.Je vous passe les détails sur le service client compliqué à joindre, qui me renvoyait de service en service et finissait par raccrocher. Peu de temps avant la fin de mon délai de rétractation de 14 jours, je finis par avoir quelqu'un, qui me dit que informatiquement la commande est considérée comme professionnelle, qu'il n'a pas la main dessus, et que de ce fait je n'ai pas de délai légal de rétractation.Comprenant que cela va trainer, et arrivant au bout de mon délai, pour officialiser ma demande je leur envoie un courrier recommandé avec leur propre formulaire de rétractation, et une lettre reprenant 3 points :- 1 : malgré ce que leur système informatique leur indique, ma commande est bien passée à titre personnel, pour un usage personnel, à mon domicile, je pense donc bénéficier du délai de rétractation de 14 jours. La facture est à mon nom avec mes coordonnées perso, il y a simplement en complément (et de manière automatique) le nom de ma société, puisque renseigné sur mon compte client pour la commande précédente.- 2 : même s'ils persistaient à considérer ma commande comme professionnelle, je pense bénéficier quand même du délai de rétractation : Loi Hamon du 17 mars 2014, article L.221-3 du Code de la consommation, à mon sens je corresponds aux 3 critères (entreprise moins de 5 salariés, vente à distance, achat différent de mon secteur d'activité principal).- 3 : je leur précise que les articles sont encore scellés dans leur emballage d'origine, que je suis prêt à prendre en charge les frais de retour. J'ai du mal à comprendre, commercialement, comment un vendeur peut refuser un retour qui serait pris en charge par l'acheteur, pour du matériel non déballé, d'autant plus que l'acheteur souhaite ensuite acheter la gamme supérieure et donc dépenser davantage !Leur réponse :-1 : ils considèrent bien la commande comme professionnelle. (sans me donner plus d'argument, je ne sais pas sur quel critère ils se basent précisément, comment leur prouver que c'est du personnel ?)- 2 : concernant la loi Hamon : "Nous souhaitons vous rappeler les articles L221-1 et L221-3 du code de la consommation, le contrat d'achat qui a été conclu avec nous est un ''contrat à distance'' et non pas un ''contrat hors établissement'' et donc qu'à ce titre, les dispositions de la section 6 (articles L221-18 et suivants) ne s'appliquent pas à cette situation".(ont-ils raison là-dessus ?)- 3 : refus de ma demande de rétractation.(aucun commentaire sur ma proposition de prendre en charge les frais de retour)Mes questions : comment leur prouver que ma commande est personnelle et non professionnelle ? Quand bien même, s'ils considèrent ma commande comme professionnelle, ont-ils raison de refuser le retour ?Merci de m'avoir lu, et d'avance merci pour votre aide !Benjamin Neothila Message(s) : 6Inscription : 19 Janvier 2015, 14:48 Rapporter ce messageRépondre en citant par jodelariege » 28 Janvier 2025, 10:43 bonjourl'entreprise semble avoir raisonlire ci dessous:" le droit à rétractation fonctionne pour les petits entrepreneurs à condition que vous ayez été démarché et non quand c'est vous qui appelez directement l'entreprise le problème vient aussi que vous auriez du utiliser deux compte :un pro et un particulier; or là vous avez fait vos deux commandes avec votre compte pro..." La facture est à mon nom avec mes coordonnées perso, il y a simplement en complément (et de manière automatique) le nom de ma société, puisque renseigné sur mon compte client pour la commande précédente." ce simple ajout du nom de votre société vous met dans la catégorie pro et non particulier; comme quoi tous les mots sont importants dans le commerce.donc pas droit à rétractationil reste une médiation ;proposez de renvoyer l'appareil pour en acheter un plus cher..... jodelariege Message(s) : 1452Inscription : 31 Janvier 2015, 15:03 Rapporter ce messageRépondre en citant par Neothila » 28 Janvier 2025, 18:44 Merci beaucoup de votre réponse !J'avoue ne pas m'être posé la question du compte pro/perso. Je ne dois pas être le seul j'imagine : j'ai divers comptes client sur de nombreux sites internet, très souvent le nom de mon entreprise est renseigné en plus de mes coordonnées, ce qui me permet de passer des commandes pro ou perso selon le besoin. Mes retours de marchandise (même sur des commandes pro) n'ont jamais été refusés jusque là, d'où ma surprise.jodelariege a écrit :ce simple ajout du nom de votre société vous met dans la catégorie pro et non particulier; comme quoi tous les mots sont importants dans le commerceJe comprends, mais êtes vous certain de cela ? Mon compte client, sur leur site, c'est simplement mon nom avec mon téléphone et mon mail. A priori aucune différence entre un compte pro et perso, ça n'est pas demandé à la création du compte, ça n'est précisé nulle part. Après dans "mes adresses" j'ai bien toutes mes coordonnées perso avec effectivement un champ "Nom de la société (En option)" qui est rempli. J'ai du mal à croire que le simple remplissage de ce champ me fasse passer en pro et me prive de tous mes droits de consommateur.Par exemple, si j'étais salarié et que je voulais faire livrer à mon bureau, j'aurais bien dû renseigner le nom de mon employeur dans l'adresse de livraison, mais quand on est pas très doué comme moi le nom de l'entreprise peut aussi se retrouver inscrit sur l'adresse de facturation (d'ailleurs souvent il y a une case "utiliser la même adresse pour la facturation"). Sur leur site il y a juste un onglet "mes adresses", même pas de distinction entre "livraison" et "facturation". Si je suis votre logique, tous ceux qui se font livrer à leur bureau et qui ont le malheur de renseigner l'entreprise sur l'adresse de livraison et de facturation (ce qui souvent est automatique) se retrouvent dans la case pro et perdent leurs droits ?jodelariege a écrit :il reste une médiation ;proposez de renvoyer l'appareil pour en acheter un plus cher.....Oui j'ai bien proposé de renvoyer l'appareil (360€) pour racheter le modèle supérieur (530€), frais de retour à ma charge, mais ça a été refusé, j'ai du mal à comprendre la logique commerciale.Merci Neothila Message(s) : 6Inscription : 19 Janvier 2015, 14:48 Rapporter ce messageRépondre en citant par jodelariege » 28 Janvier 2025, 19:47 j'étais moi même micro entrepreneuse pendant quelques années et j'avais un compte bancaire particulier qui finissait par exemple par 707 et un compte professionnel qui finissait par exemple par 808 ; il n'y avait ainsi pas de doute sur le compteoui je pense que beaucoup doivent se faire avoir si ils utilisent leur compte pro par erreur....vous pourriez vous rendre auprès d'une agence locale de défense du consommateur qui ,pour quelques dizaines d'euros de cotisation annuelle ,étudiera votre dossier ,vous conseillera et vous épaulera...mais si l'entreprise est dans son droit il ne restera que son bon vouloir jodelariege Message(s) : 1452Inscription : 31 Janvier 2015, 15:03 Rapporter ce messageRépondre en citant par pierrotleduc » 28 Janvier 2025, 23:37 Le problème, effectivement, c'est qu'en droit français, le délais de rétractation n'existe que pour les contrats conclus entre un professionnel et un particulier.. Bonjour, Merci, Au revoirA méditer "Au royaume des chercheurs d'or seul le vendeur de pioche s'enrichi""La plus belle fleur peut cacher une épine" proverbe sénégalais pierrotleduc Message(s) : 1284Inscription : 28 Mai 2021, 22:35 Rapporter ce messageRépondre en citant par Neothila » 29 Janvier 2025, 14:33 Merci pour vos réponses, en effet je comprends mais justement là est tout le problème : à mon sens ce n'est pas un compte pro. Informations du compte : mon nom, mon téléphone, mon mail. Rien d'autre. Ensuite il y a mes adresses de livraison, et là j'ai effectivement l'entreprise de renseignée, mais je ne vois pas en quoi cela cela passerait le compte entier en "pro", c'est juste un champ optionnel et modifiable pour une adresse de livraison.Quid de la personne salariée qui fait livrer sa commande à son travail, et qui pour cela renseigne le nom de l'entreprise qui l'emploie ? Se retrouve-t-elle dans ma situation, sans droit de rétractation ? Cela me paraitrait surprenant...jodelariege a écrit :vous pourriez vous rendre auprès d'une agence locale de défense du consommateur qui ,pour quelques dizaines d'euros de cotisation annuelle ,étudiera votre dossier ,vous conseillera et vous épaulera...Oui je les ai contactés, je vais voir ce que cela donne.Merci Neothila Message(s) : 6Inscription : 19 Janvier 2015, 14:48 Rapporter ce messageRépondre en citant par jodelariege » 29 Janvier 2025, 14:50 bonjour c'est différent si un salarié fait envoyer un colis personnel par commodité sur son lieu de travail ;sur la facture n'est pas indiqué le nom de l'entreprise mais le nom du particulier simplement ;le nom de l'entreprise est seulement sur l'adresse....et le nom de votre société vous fait bien passer en pro... jodelariege Message(s) : 1452Inscription : 31 Janvier 2015, 15:03 Rapporter ce messageRépondre en citant par Neothila » 01 Février 2025, 11:16 Bonjour,jodelariege a écrit :c'est différent si un salarié fait envoyer un colis personnel par commodité sur son lieu de travailJe ne suis pas d'accord : je suis bien un particulier faisant livrer un colis personnel sur son lieu de travailjodelariege a écrit :sur la facture n'est pas indiqué le nom de l'entreprise mais le nom du particulier simplementOui sauf si comme dans mon cas le particulier n'est pas attentif et coche la fameuse petite case "utiliser la même adresse pour la facturation". Sans le vouloir à ce moment-là le nom de l'entreprise se retrouve sur la facture, et si j'en crois votre explication, ce simple détail prive l'acheteur de ses droits... Neothila Message(s) : 6Inscription : 19 Janvier 2015, 14:48 Retour vers Services après-vente (SAV) Qui est en ligne ? Utilisateur(s) parcourant ce forum : Aucun utilisateur inscrit et 5 invité(s)