



Commande annulé par fournisseur mais argent non remboursé

Par hery, le 16/06/2014 à 12:30

Bonjour,

Le 21/05/2014 j'ai effectuer des commande de bouteille de whisky sur un site Internet, le paiement effectuer ils m'envoie un ticket de réception de paiement par e-mail, plus tard une confirmation de commande. Le lendemain plus tard dans la soirée je vérifie sur le site ma commande à été annulée sans m'avoir avertis ni par mail ni par téléphone.

Le 23/05 je vois sur mon relevé bancaire que la somme de la commande à été débité, je contacte alors la service clientèle qui me dis qu'ils ont annulé par peur que le paiement soit frauduleux et me demande de contacter ma banque tout en me rassurant que je vais être remboursé dans les plus bref délais . Ma conseillère me dits que c'est peut être le service logistique de la banque qui a signalé que le paiement peut être frauduleux car rien n'est passer par elle.

Ayant vraiment besoin des bouteilles je leur demande si il y a d'autre moyen de paiement car vu que leur site ne propose pas le "3D secure" le paiement risque d'être toujours considérer comme frauduleux la dame me dits que comme le paiement d'avant n'a pas été contester et que j'ai appeler ma banque je peux repasser la commande, je repasse commande le 24/05, même schéma

. Le 29/05 je recontacte le service clientèle qui m'assure que je serais remboursée au plus vite.

Le 06/06 toujours pas de remboursement je recontacte une fois de plus le service clientèle mais cette fois la même dame qui ma répondu les deux fois précédent n'a pas compris pourquoi j'étais pas encore remboursé car chez eux le remboursement se fait automatiquement les fins de mois, elle me dits alors que je dois encore attendre fin mois de juin, je la dis que je peux pas attendre la fin mois de juin car ma situation à la banque était déjà dans le rouge, elle me dis alors qu'elle faire sont possible par accélérer le remboursement et qu'elle revient vers moi.

A la date d'aujourd'hui pas de réponse rien en tout presque 1000€ non remboursé. Selon leur condition générale de vente ils ont bien le droit d'annulé les commandes qui leur semble frauduleuse et ils s'engage a rembourser la somme au plus vite avec un délais de 30 jours maximum.

Voici enfin ma question si ils dépassent ces 30 jours quelles sont mes recours légale, puis je les poursuivre ? J'aurais envie qu'ils retiennent une leçons comment c'est mal d'abuser de la patience des clients.

Merci