Image not found or type unknown

Commande en ligne reçue incomplète

Par **Pascale Pelatan**, le **05/02/2017** à **19:40**

Bonjour,

J'ai effectué une commande le 09 janvier sur un site en ligne.

Contacté par mail le 17/01 pour commande non traitée, ils m'annoncent les causes de retard, changement d'entrepôt chez eux, et qu'ils proposent donc 15% par jour de retard à partir du 3ème jour et versement sur compte.

le 18/01 je reçois par mail que mon colis se trouve en point relais.

Le 26/01, ils m'envoient un mail en m'informant que je risquais de recevoir ma commande incomplète et que de toute façon ils allaient procéder au remboursement complet de ma commande, et créditer mon compte.
Effectivement j'ai reçu ma commande incomplète ; je les ai donc contacté pour les en informer; j'ai aussi transmis le bon de livraison attestant des produits manquants.

le 30/01 ils me répondent en me disant qu'ils ne pouvaient m'envoyer les produits gratuitement car ils avaient procéder au remboursement complet de la commande et que je n'avais qu'à les recommander.

A ce jour je n’ai strictement rien perçu, de tout ce qu’ils m’avancent.

Puis-je faire un courrier recommandé en demandant directement le remboursent sans demander un délai supplémentaire pour envoi de marchandises manquantes ?

Dans un délai de combien puis-je réclamer le remboursement ?

A qui adresser le recommander : direction, ou service commercial ?

Merci pour vos réponses

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés