



Retour de commande perdue par ups

Par **Leoleo31**, le **26/02/2020** à **18:42**

Bonjour, j'ai effectué une commande en ligne pour une paire de baskets qui m'a conformément été livrée. La taille ne convenait malheureusement pas, j'ai donc rempli le formulaire en ligne sur le site vendeur pour demander un échange de taille, j'ai réemballé le produit en utilisant l'étiquette de retour fourni dans ma commande et l'ai déposé dans un relais ups. N'ayant pas de nouvelles une semaine plus tard je contacte ups qui me dit avoir perdu le colis et me renvoie vers le site vendeur. Lorsque je contacte le vendeur ils m'informent qu'ils lancent une enquête auprès d'ups, et qu'ils me te contacteront quand ils auront des nouvelles, sans pouvoir me donner de délai, ni me dire si oui ou non je serai rembourser pour ce retour de commande "perdu".

Sachant que j'ai respecté les instructions de retours, et que le bon de retour était fourni dans la commande, suis-je en droit de réclamer le remboursement de ma commande ou est ce à moi de supporter la perte de ce colis ? Quels sont mes recours ?
en vous remerciant,

Léo.