



Ecommerce remboursement marchandise non réclamée par le client

Par **Dant**, le **19/07/2014** à **00:27**

Bonjour

Je possède un site de vente en ligne. Suite à une vente, la marchandise a bien été livrée chez le client, mais le colis expédié le 26 juin nous est revenu le 18 juillet avec pour motif: "NON RÉCLAMATION"

Je présume que le colis était trop gros pour la boîte aux lettres, et que le facteur a laissé un avis de passage pour venir le récupérer à la Poste. Passé 15 jours le colis est renvoyé à l'expéditeur.

Le client réclame le remboursement des marchandises et des frais d'expédition.

Que dit la loi à ce sujet? Je ne me sens pas responsable du fait que le client ne soit pas venu chercher son colis. Que je perde le fruit de la vente, ok, mais qu'en plus je perde les frais d'envoi et de colisage, pas cool! :-)

Merci de m'aider rapidement, je dois résoudre ce problème.

Dant