Image not found or type unknown

RETOUR D UN ACHAT PAR CORRESPONDANCE SANS POUVOIR ETRE REMBOURSE

Par **ANDREA61**, le **06/09/2016** à **14:39**

Bonjour,
Courant juin 2016 j'ai passé commande de parfums sur le site RUE DES PARFUMS.
Ma commande se montait à environ 120 euros, montant débité de suite sur mon compte avec facture adressée par mail.
Ma commande a pris plus d'un mois à m'être livrée.
Lors de la réception du colis (Livré par la poste) on me demandait plus de 38 euros de frais de dédouanement qui n'était pas stipulés sur le site d'achat.
J'ai donc refusé mon colis qui est reparti chez l'expéditeur.
Cela fait plus d'un mois et demi que je réclame le remboursement.
On me renvoi systématiquement un mail type me disant qu'on me rembourserait dès réception du retour du colis.
J'ai l'impression d'avoir à faire à des personnes de mauvaise fois. Et je n'ai aucun moyen de vérifier si le colis est bien revenu ou non.
Merci de me donner une solution afin que je puisse être remboursé. J'estime que leur façon de vendre est une escroquerie. Leurs parfums semblent moins chers et avec ces frais de dédouanement non précisés, les parfums sont à un prix très élevé.
Cordialement
Lathuille Martine

Par **janus2fr**, le **06/09/2016** à **14:54**

Bonjour,
Si l'on vous réclamais des frais de dédouanement, c'est probablement que ce site est à l'étranger.
Cela ne va donc pas faciliter les choses...

Edit : Effectivement, je viens de voir que le site est aux USA...

Par **Phany88888**, le **06/09/2016** à **15:06**

Bonjour,
Je viens de me rendre sur le site "ruedesparfums.com" il est écrit ceci dans les conditions générales de vente :
"PRIX
Les prix des produits vendus sur le site sont indiqués en Euros hors participation aux frais d‘expédition, d'éventuels frais de douane ou bancaires, de services annexes et sont valables tant qu’ils sont présents sur la fiche descriptive du produit. Certains produits étant négociés directement avec les distributeurs afin de vous procurer les meilleurs prix, il est possible, dans certains cas que votre commande soit expédiée depuis l'étranger. Si le prix d’un même produit est erroné sur un autre emplacement du site (par exemple sur la page d‘accueil) ou sur la newsletter, c’est le prix indiqué sur la fiche descriptive qui fait foi." Les frais de dédouanement sont donc explicitement évoqués !

Il est précisé qu'en validant votre commande, vous "acceptez irrévocable des présentes conditions générales".
Autrement dit, il n'y a aucune arnaque !

Pour le suivi du colis peut-être avez vous eu un numéro de suivi par mail?
Si vous avez mis plus d'un mois pour recevoir votre colis il semble normal qu'il mette autant de temps pour le retour.. En plus il faut compter le temps de logistique.

Par **janus2fr**, le **06/09/2016** à **16:28**

[citation] Certains produits étant négociés directement avec les distributeurs afin de vous procurer les meilleurs prix, il est possible, dans certains cas que votre commande soit expédiée depuis l'étranger.[/citation]

Dans les CGV c'est encore plus clair :
[citation]Les produits proposés par xxxxxx.com sont garantis 100% authentiques.

Votre commande sera expédiée depuis

xxxxxx

12864 BISCAYNE BOULEVARD

NORTH MIAMI, 33181

ETATS-UNIS[/citation]

Par **ANDREA61**, le **07/09/2016** à **08:12**

Bonjour
Merci pour vos réponses.
Etant donné que j'ai renvoyé le colis, ils se doivent tout de même de me rembourser.
Comment dois je procéder pour qu'ils me remboursent. Dois je apporter la preuve qu'ils ont

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

bien réceptionné le colis?? Dois je aller demande à la poste le suivit du colis???

Par **janus2fr**, le **07/09/2016** à **08:17**

Le problème, c'est que le marchand étant domicilié aux USA, c'est donc la réglementation américaine qui s'applique. Personnellement, je ne la connais pas, et même si elle vous donnait droit au remboursement, difficile d'obliger le vendeur situé là bas à le faire...

Par **Visiteur**, le **07/09/2016** à **08:36**

Bonjour,
pourquoi vous rembourseraient ils ? la participation aux frais de douane est clairement expliquée ! Si vous ne voulez pas la régler c'est votre problème ! pas le leur ! ils risquent de vous dire qu'il fallait lire correctement les CGV ! Comme dis plus haut; pas d'arnaque.

Par **ANDREA61**, le **07/09/2016** à **08:46**

DROIT DE RETRACTATION ET DROIT DE RETOUR

Le consommateur dispose d'un délai de 7 jours pour exercer son droit de rétractation, sans avoir à justifier de motifs, ni à payer des pénalités, à l'exception des frais de retour. Ce délai est de 7 jours francs à compter de la date de livraison de votre commande. Pour ce faire, le Client doit impérativement contacter Rue Des Parfums en adressant un courrier électronique à l'adresse suivante : contact@ruedesparfums.com.

Merci de faire parvenir le colis à notre Service Retours:

Retail Center

12864 BISCAYNE BOULEVARD

NORTH MIAMI, 33181

ETATS-UNIS

Le produit doit nécessairement être retourné à ruedesparfums.com dans un état propre à la revente, c’est à dire en respectant les conditions de retour énoncées ci-dessous :
Etat exact d’origine
Aucune trace d’utilisation
Parfait état de fonctionnement
Si l’article était emballé, restitution de l’article dans son emballage lequel doit être intact,

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

Restitution de tous les accessoires qui y étaient joints,
Restitution, le cas échéant, de la notice, garanties ou autres documents qui sont les accessoires de l'article livré.

Les produits doivent impérativement être accompagnés du numéro de retour fourni et de la facture de vente. Les risques liés au retour du produit, qu'elle qu'en soit la cause, incombent au Client.

En cas d'exercice du droit de retour dans le respect des conditions stipulées aux présentes, le Client se verra proposer soit un échange avec un produit similaire s'il existe, soit un remboursement dans les 30 jours suivant la date à laquelle le colis a été reçu par nos services.

J ai donc bien droit au remboursement....

Par **janus2fr**, le **07/09/2016** à **09:04**

Attention, si je vous ai bien lu, vous avez refusé le colis à la livraison et non pas suivi cette procédure de rétractation !

Et comme déjà dit, le problème n'est pas d'avoir droit ou pas, mais d'obliger un vendeur aux USA à respecter ses engagements !
La justice française serait incompétente...
Perso, j'évite pour cela des achats hors UE.

Par **Phany88888**, le **07/09/2016** à **09:31**

Si (et jai bien dit si) vous avez droit au remboursement il interviendra dans les 30 jours suivant leur réception du colis.
Sachant que le colis à mis un mois pour arriver, il mettra un mois pour repartir, plus les 30 jours indiqués cela donne environ 2 mois minimum pour vous faire rembourser. Donc de toute façon,selon c'est normal (du point de vue des délais) que vous n'ayez pas encore été remboursé. ...affaire à suivre

Par **ANDREA61**, le **07/09/2016** à **10:11**

Merci beaucoup pour vos réponses.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés