



Avoir mais magasin fermé définitivement

Par **claudine14**, le **23/01/2016** à **15:27**

Bonjour,

J'ai commandé un article sur un site ayant des magasins. Or cet article étant trop petit je l'ai ramené au magasin près de chez moi (je ne savais pas que je pouvais le renvoyer puisqu'il était indiqué "retour en magasin")

On ne m'a pas remboursée mais donné un avoir.

Mais déception ce magasin a fermé et je ne peux récupérer le montant de mon achat.

Vu qu'il s'agit d'un achat internet, je pensais pouvoir être remboursée mais le SAV refuse ! Je n'ai pas d'autre magasin dans ma région je vais donc perdre le montant de ma commande, je trouve cela injuste.

Est-ce normal ?

Merci

Par **janus2fr**, le **23/01/2016** à **18:16**

Bonjour,

Puisque vous avez acheté cet article à distance, vous disposiez d'un droit de rétractation de 14 jours après réception. Vous auriez du renvoyer l'article à l'expéditeur en précisant que vous usiez de votre droit de rétractation. Le vendeur devait alors vous rembourser moins éventuellement les frais de retour.

Si le vendeur proposait un retour en magasin, le même principe devait s'appliquer. Vous n'auriez pas du accepter un avoir à la place du remboursement.

Par **claudine14**, le **23/01/2016** à **18:31**

Le responsable du magasin m'a dit qu'il ne remboursait pas les commandes, comment contester ?

J'ai cru bêtement que cela serait plus simple voyant indiqué sur le site "retour en magasin" et n'ai pas lu "entre les lignes" mais surtout j'étais loin d'imaginer une fermeture du magasin .

Bref je n'ai aucun recours et vais perdre cet avoir.

Merci pour votre réponse.