



Retour d'un colis cassé à la livraison - refus de remboursement

Par **sika**, le **01/06/2016** à **15:24**

Bonjour,

Suite à la réception d'un colis cassé, je l'ai immédiatement refusé sur le terminal du relai-colis mais aucun document ne m'a été délivré en retour puisque tout est fait informatiquement sur l'écran.

J'ai informé immédiatement le vendeur par mail(car aucun numéro de téléphone n'est disponible pour cette société).

Je leur ai expliqué ma situation et demandé le remboursement de ma commande suite au retour de mon colis dans leur société, mais ils refusent de me rembourser quoique ce soit.

Malgré la citation de l'article L 211-4 et l'article 121-20-3 du code de la consommation dont ils doivent faire acte, ils me répondent ceci (cf mail ci-dessous).

Merci d'avance pour votre aide car je suis perdue et me sens victime d'injustice (plus de colis et pas de remboursement) !

Cher client

Je vous invite à bien relire les textes de loi : nous ne pouvons porter recours auprès du transporteur que si vous nous remettez les documents demandés. OR à ce jour, AUCUNE déclaration de sinistre n'a été faite

En conséquence, le retour du produit voyageant sous VOTRE responsabilité, nous ne pouvons que constater que vous nous avez retourné un produit cassé

bref, Ce sont nos CGV qui défissent notre contrat commercial, CGV que vous n'avez pas respectées.

Nous sommes navrés nous ne pouvons rien faire