

Remboursement delais de rétractation xxxxxx injoignable

Par **Krystel30**, le **22/09/2020** à **18:02**

Bonjour

je viens vers vous en premier lieu pour savoir si vous savez comment je peux contacter xxxxxx par mail?

je souhaite faire une réclamation et je ne trouve nulle part une adresse mail où je peux m'exprimer !

je les ai contacté sur messenger tel que conseillé sur leur site mais dès que j'ai donné mon numéro de commande et la raison de mon contact je n'ai plus eu aucune réponse...!

ca m'embête beaucoup de devoir payer un AR d'entrée de jeu.

je vous évoque en même temps ma situation, si vous avez des arguments juridiques a m'apporter je suis preneuse

J'ai commandé un lave vaisselle sur internet

La livraison était prévue le 19 septembre , mais nous avons choisis d'annuler notre commande avant de recevoir le produit.

Le lave vaisselle vaut 499,99€

Il y a 12€ de frais de traitement, ce qui amène a 511,99€

Nous avons opté pour un paiement en 4 prélèvement,

Soit 128,01€ réglé au moment de la commande

Puis 3 prélèvements de 127,99€, annulés.

J'ai reçu un remboursement de 66,02€, puis de 12€ correspondant aux frais de traitement, et on me dit qu'il y a une remise promotionnelle de 50€ non remboursable.

Or la loi dit que Si le consommateur choisit de se rétracter et annule sa commande, le vendeur doit lui rembourser intégralement la somme versée : il ne peut facturer aucune pénalité. Seuls les frais de retour sont à la charge de l'acheteur. Or il n'y a pas de frais de

retour puisque je n'ai jamais été en possession du lave vaisselle

Très clairement ma commande valait 511,98€,

Et $(127,99€ \times 3) + 66,02 + 12€ = 461,99€$

|-> le montant des 3 mensualités annulées

Je n'ai donc pas été remboursée de l'intégralité du montant de mon achat!

je suis bien dans mon droit de réclamer, par principe, le reste de la somme due!?

d'avance merci pour les conseils et informations

belle journée

krystel

Par **P.M.**, le **22/09/2020** à **18:11**

Bonjour,

En bas de la page après identification vous devriez pouvoir cliquer sur "Contact Service Client"...

Par **Krystel30**, le **22/09/2020** à **19:12**

En fait ca y est, c'est « comment nous contacter ». Mais ca m'oriente sur:

- « par courrier »,
- via un conseiller en ligne » (ce que j'ai fait, sur messenger, mais sans succès) ,
- et « depuis mon espace client », mais il n'y a que des choix de réponse qui n'ont rien avoir, et qui n'ouvrent pas sur un message à personnaliser, où la foire aux questions....

Donc le courrier en AR semble inévitable...

Des conseils sur mon cas? J'ai des chances d'obtenir gain de cause ou je vais juste perdre quelques euros de plus en frais de poste!?!

Par **P.M.**, le **22/09/2020** à **19:20**

Je ne peux pas vous donner un avis sur les 50 € restants car je ne connais pas les conditions d'utilisation de la remise promotionnelle mais je vous conseillerais de vous rapprocher d'une association de consommateurs...

Par **Krystel30**, le **22/09/2020** à **19:37**

Merci beaucoup

Par **Visiteur**, le **22/09/2020** à **20:52**

Bonjour

A toutes fins utiles...

<https://ma-reclamation.fr/cdiscount/>

Par **P.M.**, le **22/09/2020** à **21:00**

Communication payante, ce qui fait qu'au bout de 10 mn c'est plus cher qu'une lettre recommandée et les paroles s'envolent...