



Commande annulé par fournisseur mais argent non remboursé

Par cyanure13

Bonjour,

Le 21/05/2014 j'ai effectué des commandes de bouteille de whisky sur un site Internet, le paiement effectué ils m'envoient un ticket de réception de paiement par e-mail, plus tard une confirmation de commande. Le lendemain plus tard dans la soirée je vérifie sur le site ma commande a été annulée sans m'avoir averti ni par mail ni par téléphone.

Le 23/05 je vois sur mon relevé bancaire que la somme de la commande a été débitée, je contacte alors le service clientèle qui me dit qu'ils ont annulé par peur que le paiement soit frauduleux et me demande de contacter ma banque tout en me rassurant que je vais être remboursé dans les plus brefs délais. Ma conseillère me dit que c'est peut-être le service logistique de la banque qui a signalé que le paiement peut être frauduleux car rien n'est passé par elle.

Ayant vraiment besoin des bouteilles je leur demande s'il y a d'autre moyen de paiement car vu que leur site ne propose pas le "3D secure" le paiement risque d'être toujours considéré comme frauduleux la dame me dit que comme le paiement d'avant n'a pas été contesté et que j'ai appelé ma banque je peux repasser la commande, je repasse commande le 24/05, même schéma.

Le 29/05 je recontacte le service clientèle qui m'assure que je serai remboursée au plus vite.

Le 06/06 toujours pas de remboursement je recontacte une fois de plus le service clientèle mais cette fois la même dame qui m'a répondu les deux fois précédentes n'a pas compris pourquoi j'étais pas encore remboursé car chez eux le remboursement se fait automatiquement les fins de mois, elle me dit alors que je dois encore attendre fin mois de juin, je lui dis que je ne peux pas attendre la fin mois de juin car ma situation à la banque était déjà dans le rouge, elle me dit alors qu'elle fera tout possible pour accélérer le remboursement et qu'elle revient vers moi.

A la date d'aujourd'hui pas de réponse rien en tout presque 1000? non remboursé. Selon leur condition générale de vente ils ont bien le droit d'annuler les commandes qui leur semblent frauduleuses et ils s'engagent à rembourser la somme au plus vite avec un délai de 30 jours maximum.

Voici enfin ma question si ils dépassent ces 30 jours quelles sont mes recours légaux, puis-je les poursuivre? J'aurais envie qu'ils retiennent une leçon comment c'est mal d'abuser de la patience des clients.

Merci