



Non retrait de commande, que faire ?

Par blopiblop

Bonjour à tous,

J'écris ce message, car lors de mes recherches, je n'ai pas trouvé de messages récents qui parlaient de ce sujet en ligne.

J'ai une petite boutique en ligne depuis peu dans laquelle je vends des créations artisanales.

Un client a passé commande et a choisi Mondial Relay. Je l'ai expédiée le lendemain et elle est bien arrivée au point relais trois jours après.

Cela fait maintenant une dizaine de jours que la commande est au point relais, mais le client ne s'est toujours pas manifesté. Je lui ai également envoyé un mail il y a quelques jours auquel il n'a pas répondu.

Il me semble que juridiquement : non-retrait ? rétractation... Mais je ne trouve pas de texte de loi sur mon souci. Que dois-je rembourser ? Puis-je rembourser uniquement l'article sans les frais de port si la commande me revient ? Il s'agit d'une infusion et dans mes CGV, j'ai indiqué "Les produits consommables ne sont ni repris ni échangés."

Auriez-vous des pistes à ce sujet ?

Merci

Par hideo

Bonjour,

Effectivement ,le consommable n'est pas soumis au droit de rétractation d'autant plus que vous l'avez bien précisé dans vos CGV.

Si le colis n'est pas retiré ,vous n'êtes nullement obligé de rembourser le client .

Cordialement

Par blopiblop

Bonjour Hideo,

Merci beaucoup pour votre réponse qui me rassure.

C'est très à gentil à vous !

Passez une belle soirée.