



Remboursement suite achat en ligne par carte bancaire non reçu

Par caro52

Bonjour,
après avoir fait des courses en ligne pour un drive chez un distributeur bien connu, un produit n'a pas pu être livré. Selon la procédure proposée, j'ai demandé en ligne le remboursement sur ma carte bancaire. Sur mon compte client du site marchand il est mentionné que le remboursement a eu lieu mais je n'ai rien reçu sur mon compte bancaire. J'ai contacté le site marchand qui confirme avoir réalisé l'opération et me conseille de me rapprocher de ma banque. Ma banque ne trouve aucune trace de l'opération et me conseille de me rapprocher du site marchand. Me voilà bien avancée.
Que puis-je faire ?
Merci pour vos conseils.
Je précise que j'avais un deuxième remboursement sur la même commande qui lui a bien été crédité sur mon compte bancaire.

Par ESP

Bienvenue

Êtes vous certain que l'enseigne ne confond pas et trouve bien la trace des 2 remboursements ?

En tout cas, je ne vois pas en où se situerait la responsabilité de la banque mais informez la direction régionale de la situation et fournissez-leur les détails de la transaction, à réclamer au commerçant.

Ils pourront vérifier si le remboursement est en cours de traitement ou s'il y a eu un problème.