Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Remboursement commande achat internet

Par Visiteur

Bonjour,

J'ai effectué une commande sur le site dessous-cheri le 16avril de 252,35euros et j'ai payé par carte bancaire.
La somme a été prélevéé le 17avril et j'ai recu le même jour un mail me demandant de faxer a dessouscheri une copie de ma carte d identite car ma commande est supérieur à 100euros.

J'ai payé mon mode de livraison 6,60euros pour l'avoir dans les 72H mais si je ne leur faxe pas ma pièce d'identite il refuse de m'envoyer ma commande payée!

Sur leur site a aucun moment il précise qu'il y a un montant maximum par commande.
Je refuse de faxer ma pièce d'identité.

Que dois-je faire pour me faire rembourser?
Je n'arrête pas de les appeler sans succès, je leur ai envoyé 2mails restés sans suite.
Si cette commande est livrée je la refuse ou dois-je l'accepter pour la renvoyer dans les 7jours? Et si je renvoi le colis qu'est que je dois préciser, je dois joindre une lettre 'coller' sur le colis ou a part??

MERCI POUR VOTRE REPONSE QUI J ESPERE SERA COMPLETE CAR JE VEUX TOUT SAVOIR POUR NE PAS LEUR LAISSER LA POSSIBILITE DE GARDER MES 252EUROS.

Par Visiteur

Chère madame,

Que dois-je faire pour me faire rembourser?

Conformément à l'article L121-20 du Code de la consommation, vous disposez d'un délai de rétractation de 7 jours à compter de la réception. Il va de soit que vous pouvez également vous rétracter si vous n'avez pas encore reçu le bien.

Article L121-20 du Code de la consommation:

Le consommateur dispose d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour. Le consommateur peut déroger à ce délai au cas où il ne pourrait se déplacer et où simultanément il aurait besoin de faire appel à une prestation immédiate et nécessaire à ses conditions d'existence. Dans ce cas, il continuerait à exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités.

Vous devez informer dessous chéri, par lettre recommandé avec accusé de réception de votre volonté de vous rétracter.

Si cette commande est livrée je la refuse ou dois-je l'accepter pour la renvoyer dans les 7jours?

Vous pouvez le refuser ou bien l'accepter et le renvoyer. La première hypothèse étant moins embêtante pour vous. L'essentiel, c'est de bien informer dessous chérie par LRAR de votre volonté de vous rétracter.

Bien cordialement.