



Remboursement suite à non retrait en point relai

Par gab2209

Bonjour,

J'ai effectué une commande en date du 3 juillet sur un site internet avec une livraison en point relai. Je les contacte en expliquant que j'ai besoin de réceptionner le produit pour une occasion et espère le recevoir dans les jours suivants.

Le 7 juillet, me rendant compte que le produit n'arrivera pas en point relai à temps, je contacte le vendeur afin de leur expliquer que je ne pourrai pas aller chercher le colis en point relai, et que je souhaite le remboursement.

Réponse : remboursement qui sera effectué au retour du produit.

Depuis, Mondial Relay n'effectue par le retour du colis à l'expéditeur alors que leur conditions générales indiquent un retour après 8 jours de mise à disposition en point relai. Le délai de retour de 14 jours est donc dépassé.

J'ai besoin de me faire rembourser, quels sont mes recours ?

Le colis n'a pas été livré effectivement donc puis-je obtenir un remboursement sur cette base ?

Le vendeur peut-il dire que c'est dû à une faute de ma part ? J'ai fait preuve de bonne foi en les informant rapidement de mon souhait d'un remboursement.

Que puis-je faire valoir ?

Merci,

Gabrielle

Par isernon

bonjour,

votre fournisseur s'était-il engagé sur une date de livraison ?

il semblerait que votre colis ait été livré puisque le remboursement devait se faire au retour du produit.

en fait, il ne s'agit d'un remboursement mais d'un droit de rétractation.

salutations

Par gab2209

Bonjour,

Non, le fournisseur ne s'est pas engagé à un délai de livraison.

Le colis a été livré en point relai, mais je n'ai pas eu la possibilité d'aller le chercher. Il a donc été mis en "retour" après 8 jours mais Mondial Relay ne l'a toujours pas renvoyé après plusieurs semaines, il est bloqué dans le point relai, je ne peux plus non plus le retirer.

J'ai contacté Mondial Relay pour faire une réclamation mais celle-ci est en cours de traitement, ils me disent que le colis va finir par être renvoyé.

J'ai bien signalé à l'expéditeur mon souhait d'exercer mon droit de rétractation et que le colis allait être renvoyé par Mondial Relay, ne pouvant pas aller le chercher.

Je suis donc bloquée, et absolument pas en maitrise du retour (délai de 14 jours expiré sans que je puisse faire quoi que ce soit) et je n'ai jamais récupéré le colis...

Merci par avance pour votre aide.

Gabrielle