



## Retour de colis et non remboursement

-----  
Par VFArt

Bonjour,

J'ai passé commande sur le site de la Redoute via un vendeur partenaire : boutique située en Belgique, le 16/12/2023 . L'article était trop grand j'ai donc effectué le retour par Mondial Relay le 26/12/2023 en y apposant l'étiquette de retour prépayée qui m'avait été fournie dans le colis . Mon retour a bien été scanné et j'aurai du recevoir une confirmation par sms ou par mail avec le N. de retour .Je n'ai malheureusement rien reçu!

j'ai immédiatement contacter Mondial Relay qui n'a trouvé aucune trace de mon dépôt . J'ai appelé plusieurs fois la Redoute afin qu'il se mette en relation avec le vendeur partenaire qui me répond : " nous n'avons pas reçu votre retour" alors que je lui demandais de me transmettre le double de mon étiquette de retour qu'il doit avoir dans son compte client professionnel puisqu'il est lui même le créateur de cette étiquette de retour . Après maintes relances par mail il me répond qu'il n'a pas cette création d'étiquette alors que Mondial Relay m'a affirmé qu'il doit être en mesure de ma la fournir !

Depuis 3 semaines c'est une discussion stérile avec le service client ;je me bats entre la Redoute et le service client mais rien n'avance et toujours pas de trace de ce colis .

Le vendeur n'a même pas encore entamé de recherche de son côté afin de vérifier par un autre biais par ex avec mon nom , le nom du point relais ou le retour a été fait ainsi que la date de dépôt !

J'ai de plus lu plusieurs avis sur Google ou plusieurs acheteurs rencontraient les mêmes soucis : peu de réponses du service client , et pas de remboursement même après plusieurs mois !

J'aurai aimé connaître mes droits à ce sujet . Je suis une personne de bonne foi et j'ai retourné l'article dans les temps et comme il se devait .

Merci de m'aiguiller dans les démarches supplémentaires à effectuer afin d'obtenir le remboursement de mon article qui s'élève à 69,99 Euros .

Je vous remercie pour votre aide.

-----  
Par yapasdequoi

Bonjour,

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

-----  
Par VFArt

Merci .