



COMMANDE LAREDOUTE EN PERIODE DE SOLDES

Par nicoleD

Merci de m'aider,

à l'occasion des soldes je choisis le moins cher des jeans homme ,je choisis dans le precasé la taille 38, sentant la bonne affaire j'en commande 5.

Le 17 janvier je reçois 1 paquet qui vient de Suède,

pourquoi pas,mais à l'ouverture la surprise , c'est la taille,les pantalons marqués en taille 38 ne correspondent pas au 38 français.

Le service des retours redoute orientent ma demande de retour pour remboursement sur 1 mail étranger qui transite par leurs services.

LA société BLUE INC me demande de retourner à mes frais

à leur adresse de Londres, ce qui va me revenir à 1 cinquantaine d'euros.5 pantalons font du poids.

Ma commande était d'environ 35 euros.

J appelle immédiatement le numéro client LA REDOUTE.

L'on me dit que la redoute fonctionne avec des maisons étrangères depuis 2 ans et qu'il n'y a pas de port gratuit pour le retour,

retour gratuit super indiqué sur leur site mais ne concerne pas les maisons hors redoute.

Bref je crois que je rentre en galère pour le remboursement

des pantalons payés en CB et des frais de port.

comment les renvoyer et me faire rembourser du port et du montant de l'achat.

Par florian15

Bonjour,

Pour éviter des complications au litige en évoquant le défaut de conformité qui n'en est pas tout à fait un puisque la taille des jeans a été respectée, ou l'absence d'informations du vendeur sur cette taille qui n'est pas une norme française, la meilleure des solutions me paraît être celle qui consiste à exercer votre droit de rétractation au vendeur prévu à l'article L221-21 du Code de la consommation pour une vente conclue à distance :

« Le consommateur exerce son droit de rétractation en informant le professionnel de sa décision de se rétracter par l'envoi, avant l'expiration du délai prévu à l'article L. 221-18, du formulaire de rétractation mentionné au 2° de l'article L. 221-5 ou de toute autre déclaration, dénuée d'ambiguïté, exprimant sa volonté de se rétracter.

Le professionnel peut également permettre au consommateur de remplir et de transmettre en ligne, sur son site internet, le formulaire ou la déclaration prévus au premier alinéa. Dans cette hypothèse, le professionnel communique, sans délai, au consommateur un accusé de réception de la rétractation sur un support durable ».

Gardez copie car la preuve de cette charge vous revient dès fois que ?.

En ce cas, conformez-vous aux dispositions suivantes de l'article L221-23 du même Code en renvoyant ces articles sous un délai de quatorze jours au VENDEUR auprès de qui vous les avez commandés :

« Le consommateur renvoie ou restitue les biens au professionnel ou à une personne désignée par ce dernier, sans retard excessif et, au plus tard, dans les quatorze jours suivant la communication de sa décision de se rétracter conformément à l'article L. 221-21, à moins que le professionnel ne propose de récupérer lui-même ces biens.

Le consommateur ne supporte que les coûts directs de renvoi des biens, sauf si le professionnel accepte de les prendre à sa charge ou s'il a omis d'informer le consommateur que ces coûts sont à sa charge. Néanmoins, pour les contrats conclus hors établissement, lorsque les biens sont livrés au domicile du consommateur au moment de la conclusion du contrat, le professionnel récupère les biens à ses frais s'ils ne peuvent pas être renvoyés normalement par voie postale en raison de leur nature.

La responsabilité du consommateur ne peut être engagée qu'en cas de dépréciation des biens résultant de manipulations autres que celles nécessaires pour établir la nature, les caractéristiques et le bon fonctionnement de ces

biens, sous réserve que le professionnel ait informé le consommateur de son droit de rétractation, conformément au 2° de l'article L. 221-5 ».

Mais comme vous avez exercé votre droit de rétractation et renvoyé ces articles au VENDEUR, celui-ci, au visa de l'article L221-24 du même Code, doit procéder à son remboursement y compris vos frais de retour par même moyen de paiement que celui que vous avez utilisé et sous un délai de quatorze jours :

« Lorsque le droit de rétractation est exercé, le professionnel rembourse le consommateur de la totalité des sommes versées, y compris les frais de livraison, sans retard injustifié et au plus tard dans les quatorze jours à compter de la date à laquelle il est informé de la décision du consommateur de se rétracter.

Pour les contrats de vente de biens, à moins qu'il ne propose de récupérer lui-même les biens, le professionnel peut différer le remboursement jusqu'à récupération des biens ou jusqu'à ce que le consommateur ait fourni une preuve de l'expédition de ces biens, la date retenue étant celle du premier de ces faits.

Le professionnel effectue ce remboursement en utilisant le même moyen de paiement que celui utilisé par le consommateur pour la transaction initiale, sauf accord exprès du consommateur pour qu'il utilise un autre moyen de paiement et dans la mesure où le remboursement n'occasionne pas de frais pour le consommateur.

Le professionnel n'est pas tenu de rembourser les frais supplémentaires si le consommateur a expressément choisi un mode de livraison plus coûteux que le mode de livraison standard proposé par le professionnel ».

Par nicoleD

J ai reçu 1 réponse de la redoute,j en reste perplexe,
merci de me donner votre avis,
ils considèrent ma commande comme perdue alors qu'ils savent que je l'ai eue.
Que dois je faire?
Mon achat va m'être remboursé.

Par florian15

Bonjour,

mon achat va m'être remboursé

Si comme il le semble, cette phrase n'est pas une interrogation et que vous détenez un mail de ce e-commerçant qui considère que le colis s'est perdu et que par voie de conséquence il va procéder à son remboursement, vous n'avez rien à faire qu'à attendre qu'il vous soit effectué dans un délai de quatorze jours.