



Marchandise non reçue

Par johnpaul

Bonjour,
J'ai commandé le 04/03/2023 un produit sur un site de parapharmacie en ligne. A la fin de ma commande s'est affiché un message me disant que j'allais recevoir un mail de confirmation. Ce qui n'a jamais été le cas. Après avoir contacté le numéro de téléphone indiqué sur le site j'ai réussi à avoir l'adresse mail du service clients à qui j'ai demandé 2 fois cette confirmation. Sans réponse. Le produit que je devais recevoir au plus tard le 10/04 n'est jamais arrivé à mon domicile et ce fameux service clients ne répond toujours pas. Que puis je faire pour remédier à cette situation ?
Merci d'avance.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Est-ce que votre compte a été débité ?
Sinon il est possible qu'un bug du site fait que votre commande n'a jamais été enregistrée.

Par johnpaul

Bonjour,
Mon compte a été débité 5mn après avoir terminé la commande.

Par yapasdequoi

Alors relisez les CGV et faites une réclamation.

Par johnpaul

Ce serait avec plaisir mais réclamer auprès de qui puisque le service clients ne répond pas à mes mails ni à mes appels téléphoniques ?

Par yapasdequoi

Avez-vous consulté les CGV du site?
Il y a forcément un service réclamations.

Est-ce un site français ?
Une réclamation par téléphone est insuffisante, il faudra un courrier RAR.

Et éventuellement un recours à la DGCCRF [[url=https://signal.conso.gouv.fr/](https://signal.conso.gouv.fr/)]<https://signal.conso.gouv.fr/>[/url]

Mais si le site n'est pas en UE... Oubliez. C'est une escroquerie et vous ne reverrez pas votre argent.

Par johnpaul

C'est un site français et je vais, comme vous me le conseillez, envoyer un RAR. Sans réponse je me tournerai vers la DGCCRF.
En tout cas merci pour vos conseils.

Par yapasdequoi

Vérifiez aussi si le site est adhérent à la FEVAD.

Avec plaisir, bonne soirée.