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

Délais de Chargeback

Par eiskra74

Bonjour,
Nous avons un compte chez un prestataire de carte de débit en partenariat avec Mastercard.
Le 28 juin nous avons effectué un virement, via Western Union, malheureusement celui-ci n'a pas abouti car la banque bénéficiaire à refusé le virement. Nous avons contacté WU pour savoir comment l'argent envoyé nous serai remboursé. Western Union nous a répondu que rien n'avait été prélevée sur la carte étant donné que la transaction n'avait pas abouti. Avec cet information nous nous sommes adressé au prestataire de carte de débit qui nous a fait savoir que effectivement la somme était toujours sur notre compte mais pas disponible et que c'était Mastercard qui devait libérer le montant pour qu'il soit disponible. On nous avait dit au début que cela prendrai 2 semaines. Passé ce délai il nous on dit que cela pouvait prendre 60 jours.
Depuis le 15 juillet nous les avons appelé, laisser des messages vocaux pour qu'ils nous rappellent et envoyé des mail pour savoir où en était l'affaire. Sans succès ils ont gardé le silence, ils ne répondent pas et ne rappellent pas. Depuis le 15 juillet nous ne savons rien. Nous voyons sur notre compte la somme mais elle n'est toujours pas disponible.
Aujourd'hui cela fait 60 jours que nous attendons et vu que nous n'avons pas de réponse de leur part, plusieurs questions ce sont posée:
- 60 jours d'attente est-ce normal? Combien de temps faudra-t-il attendre ?
- quel sont, au niveau légal, nos possibilité pour pouvoir récupérer cette somme bloquée.
Nous vous remercions par avance de toute l'aide que vous pouvez nous apporter ou du moins éclairé nôtre lanterne à ce sujet.
Cordialement
Iskra

Par yapasdequoi

Bonjour
Ecrivez une réclamation à votre banque par courrier RAR.