



Achat internet non expédié - remboursement

Par Arkenciel

Bonjour, désolée si je ne suis pas dans la bonne rubrique...

J'ai effectué un achat sur internet le mardi 19.08 (un téléphone sans internet) car après des semaines de recherches, c'était le seul compatible avec ma situation.

Commande passée, paiement passé ensuite sur mon compte via PayPal.

Le Jeudi je m'inquiète de ne pas avoir d'infos, je vérifie mails et spams. Rien.

J'envoie un mail à l'entreprise qui m'indique que ça ne fait que 48h que je dois attendre le lendemain si tjrs pas d'envoi...

Vendredi mi journée toujours rien.

Pas d'envoi.

J'envoie des mails qui restent sans réponse. Je découvre un pseudo compte instagram et envoi un message (paraît qu'ils y répondent vite). Rien.

Je prends peur d'une arnaque et de tte façon les délais seront trop courts d'ici la rentrée donc je demande une annulation de la commande puisque non expédiée via un formulaire sur le site puis directement par mail.

Aucune réponse...

Sans le remboursement je ne peux pas acheter un autre téléphone en boutique cette fois. Et je suis déçue car je n'avais trouvé aucun tel de ce type (sans réseau sociaux sans internet) dans le commerce. On me parlait seulement de contrôle parental...

Qqn saurait me dire les délais à respecter car en lisant les cgv j'ai vu qu'un envoi pouvait durer jusqu'à 30j ... et que soit j'annulais avant expédition ce que j'ai fait soit j'attendais la réception du tel et le renvoyais à mes frais (lol).

Je vois aussi que les services clients au tel ne sont disponibles que du lundi au jeudi 14h 16h30

Par yapasdequoi

Bonjour,

Vous devriez trouver votre réponse sur ce lien très bien documenté :

[url=<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N10515>]<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/N10515>[/url]

Si vous avez acheté sur un site français ou européen, vous avez une chance... sur un site hors Europe, ne rêvez pas trop.

Par hideo

Bonjour,

Dans ce cas, il faut faire une opposition au paiement auprès de PAYPAL.

Après un brève enquête vous serez remboursé via votre compte PAYPAL.

Cordialement

Par Arkenciel

Bonjour,

Et merci du conseil !!

J'ai effectivement fait une demande de remboursement par Paypal, ça envoie mon message au vendeur.
1h après l'entreprise me répondait par mail !

J'ai pu obtenir le remboursement avant expédition !

Merci beaucoup !