



## Commande sur le site matelsom, compte débité mais aucune nouvelle

Par **Hélène**, le **15/02/2012** à **09:35**

Bonjour,

J'ai passé une commande le 23/01/12 d'un ensemble literie Bultex sur le site Matelsom.com pour un montant de 1007.37€. J'ai reçu une confirmation de commande le 26/01/2012 avec une livraison prévue entre le 26/01 et le 02/02. La somme a été débitée de mon compte et depuis aucune nouvelle. J'ai joint le service client qui m'indique qu'il y a un retard de livraison mais aucune nouvelles depuis et le service client est injoignable. J'ai envoyé un recommandé AR le 11/02 avec demande de remboursement immédiate de ma commande selon les articles 121-20 et 114-1 du Code de la consommation. A ce jour, je n'ai toujours aucune nouvelle. Quelle est la procédure que je dois suivre s'il vous plait ?

Par **pat76**, le **15/02/2012** à **15:25**

Bonjour

Vous avez eu l'accusé de réception?

Vous avez les coordonnées de matelsom, le n° de siret par exemple?