



Problème d'envoi de cadeau sur une loterie gratuite

Par **angie02**, le **19/08/2009** à **18:31**

Bonjour,
je me suis inscrite sur une loterie en ligne, permettant d'échanger des points contre des cadeaux. Ayant gagné suffisamment de points, je décide de les échanger contre un DVD. le délai d'envoi est de 3 mois, or au bout de 10 mois d'attente, je n'ai toujours rien reçu. je leur ai envoyé plusieurs messages, mais la réponse est toujours la même : "veuillez nous excuser du retard, nous vous envoyons votre cadeau dès que possible..." De quel recours est-ce que je dispose pour exiger l'envoi du cadeau ou le remboursement de mes points?
Merci d'avance pour vos réponses.