



Remboursement d'articles réexpédiés non reçu

Par **casroute**, le **05/01/2012** à **21:16**

Bonjour,

J'ai commandé mi-octobre un article à la Redoute, qui ne me convenait pas. Je l'ai réexpédié par relais-colis. Le colis a bien été réceptionné par la Redoute, cela figure sur le site internet. Le remboursement par lettre-chèque est mentionné comme ayant été expédié par la Redoute le 21 novembre. Donc pour eux l'affaire est réglée.

Or, moi, je n'ai pas reçu la lettre-chèque en question. J'ai contacté à quatre reprises le service client pour avoir des précisions, (à 0,34 cts la minute....) sans succès. Les personnes répondant au service téléphonique récitent toujours le même discours: nous sommes désolés, problèmes technique, vous allez être remboursé dans les 5 jours, ..etc... et j'attends toujours cette lettre-chèque.

Quels sont les recours possibles dans ce cas?

Merci pour votre aide ou vos suggestions.

Par **pat76**, le **06/01/2012** à **18:20**

Bonjour

Vous envoyez une lettre recommandée avec avis de réception dans laquelle vous mettez en demeure La Redoute de vous adresser au plus tard dans les 8 jours à la réception de votre lettre, la lettre-chèque que vous avez réclamée plusieurs fois au téléphone et que l'on vous avait affirmé qu'elle vous avait été envoyée alors que vous n'avez rien reçu à ce jour.

Vous précisez que faute d'avoir obtenu satisfaction dans le délai précité, vous laisserez le soin à la juridiction compétente de trancher le litige.

Vous garderez une copie de votre lettre.

Par **casroute**, le **06/01/2012** à **18:31**

Merci de votre conseil que je vais suivre.