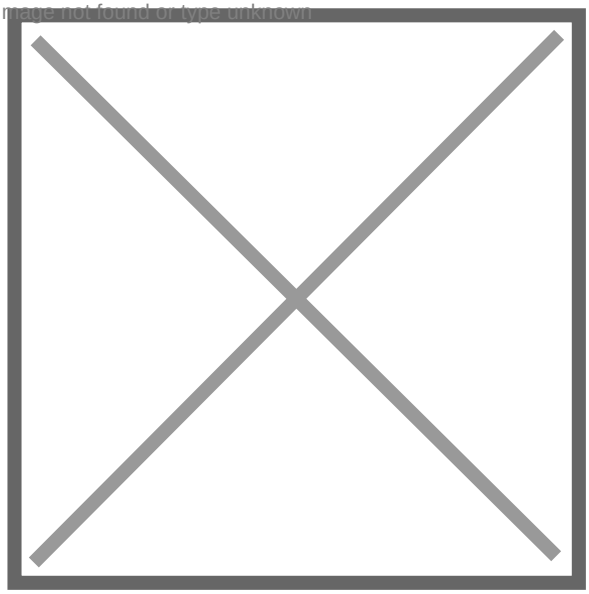
Image not found or type unknown



Problème d'envoi de colis aux usa

Par **Stéphanie**, le **15/08/2010** à **17:13**

Bonjour,
Le 18/05/2010, j'ai passé une commande de 2 mugs et 1 livre-photos sur le site Extra* et payé des frais de port de 24,95€, avec une adresse de livraison aux USA.
Les mugs sont bien arrivés quelques jours plus tard, mais pas le livre, ce que je ne savais pas.
Mi-juillet, le site m'envoie un mail me disant que le livre était revenu avec la mention "N'habite pas à l'adresse indiquée" !! Ils me demandent de leur envoyer l'adresse exacte et me font un geste commercial en ne me faisant pas payer le renvoi.
Je leur réponds que j'en suis fort étonnée puisque les mugs étaient arrivés à bon port. Je leur dit que l'adresse exacte et leur redonne et les remercie pour leur geste.

Ils me renvoient un mail comme quoi ils ont bien reçu l'adresse et qu'ils demandent le renvoi du colis.
Le lendemain, je reçois un autre mail me disant que **ce renvoi n'est finalement pas possible puisque c'est une adresse aux USA.** Ils me demandent de leur donner une adresse en France pour me faire parvenir le colis.

Sachant que je leur ai payé des frais de port pour une livraison aux Etats-Unis,
qu'une partie de la livraison est arrivée mais pas l'autre,
que si je reçois le livre-photos en France, il faudra que je repaie une vingtaine d'euros pour le renvoyer aux USA,
qu'ils précisent dans les conditions "Tout renvoi de commande dû à une erreur de saisie de l'adresse lors de la commande sera à la charge du client." mais qu'il ne s'agit ici nullement d'une erreur de ma part,
qu'ils s'engagent à ce que la commande soit livrée dans les 30 jours,
je trouve cela inacceptable.

Ma question est donc : sont-ils dans leur droit ou est-ce à eux de faire en sorte que la

commande arrive à bon port ?
Que dois-je faire ? que puis-je faire ?
Merci d'avance pour votre réponse

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés