

Difficultés de remboursement après annulation de commande

Par **ceshanya**, le **10/03/2011** à **18:28**

Bonjour,

J'ai passé une commande sur internet (canapé) le 12/01/11 et choisi un paiement en 3 fois. J'ai annulé la commande suite à désaccord avec mon mari le soir même par mail. Le lendemain matin j'ai appelé pour confirmer. On m'a dit que cela était pris en compte et que je serais remboursée (30j. maxi). Ça fait 2 mois, et je passe mon temps à appeler et envoyer des mails. Le pire c'est que j'ai eu 4 prélèvements et jamais été remboursée. A chaque contact un discours différent, on repousse les dates. Je n'en peux plus et suis très embêtée car j'ai des prélèvements qui ne passent pas.

On me balade depuis le début et je suis à bout de nerfs. Je vous en supplie, pouvez-vous m'aider à trouver le moyens de les faire rembourser très très très rapidement, je suis à découvert et je n'arrive pas à communiquer avec eux. J'ai déjà effectué des achats sur internet, mais jamais je n'ai eu de problème aussi lourd. J'en ai mal au ventre et me sens très impuissante. On ne me respecte pas en tant que client

Par **princedebene**, le **10/11/2011** à **13:27**

Bonjour.

J'ai exactement le même problème que vous et je précise que c'est avec vente unique. Je ne sais pas si vous avez eu gain de cause, et si oui, quelle a été votre solution. Moi, je suis après eu pour une commande de canapé passée depuis avril, et là, je voudrais bien passer à la vitesse supérieure. Ils me doivent 575 euros, et c'est parce qu'après le second prélèvement, j'ai eu lme réflexe de faire opposition à ma carte. Si vous avez un tuyau, n'hésitez pas à me le passer, je reste à l'écoute.

Bien à vous

Par **ceshanya**, le **10/11/2011** à **14:21**

Bonjour princedebene,

J'ai finalement été remboursée après plusieurs prélèvements. Cela a pris 3 mois en tout. Pour toi ça dure depuis plus lgt et j'imagine à quel point tu dois te sentir désemparé.

Malheureusement je ne me souviens pas avoir pu faire quoi que ce soit de particulier. Ma démarche était la suivante; harcèlement, au moins un appel par jour, j'ai fini par arriver à parler à un responsable après avoir insisté très lourdement car ils ont toujours des excuses interminables pour ne jamais te le passer. J'ai donc réussi à avoir des lignes directes que j'enregistrai lorsque l'on m'appela. J'ai demandé l'adresse postale et menacé de m'y rendre pour y camper, donc faire scandale jusqu'à ce que l'on me rembourse quitte à ce que l'on doive faire appel à la police. J'ai dit avoir contacté un service de consommateurs pour entamer des démarches judiciaires, les poursuivre en justice et pourrir leur réputation sur tous les sites où l'on peut diffuser des avis de consommateurs et directement sur leur site. G dis avoir rédigé un courrier que je transmettais en recommandé à la direction. Je ne sais pas comment tu t'y prends avec eux mais il faut te faire entendre, tu commences poliment et puis, peu à peu, tu commences à hausser le ton. En aucun cas tu ne dois rester gentil si on continue à t'embobiner. J'ai l'impression que pour effectuer le remboursement, ils doivent effectuer un minimum de prélèvements car juste avant de me rembourser, ils ont effectué un ou 2 prélèvements d'1 euro. En plus, j'ai un ami qui m'avait dit qu'une fois il avait eu un problème avec son opérateur par rapport à des remboursements et que la personne lui avait dit que la procédure pour qu'il soit remboursé était qu'on lui fasse 3 prélèvements... Tente avec ça, tu bluff. Tiens-moi au courant. Gspr ke les choses vont se régler très vite pour toi... Bon courage car il en faut...

Par **pat76**, le **10/11/2011** à **19:12**

Bonjour Princedebene

A quelle date était prévue la livraison de votre canapé. Elle est obligatoirement indiquée sur un document qui vous a été remis par le vendeur?