



Achat en ligne, colis jamais reçu, aucune réponse satisfaisante

Par **Virus721**, le **28/04/2013** à **21:35**

Bonjour tout le monde ! Je cherche de l'aide concernant un achat en ligne.

Le 6 avril 2013 j'ai passé une commande sur le site de RueDuCommerce ou j'ai payé par carte bleue et choisi une livraison en point relais.

J'ai acheté trois articles, l'un devant être expédié par RueDuCommerce, et les deux autres par un partenaire de RueDuCommerce nommé Avides.

L'article expédié par RueDuCommerce a bien été expédié et retiré au point relais choisi, mais les deux autres articles n'ont jamais été reçus.

Après mon achat et n'ayant aucune nouvelle concernant les deux articles expédiés par le partenaire, j'ai contacté le service client sur le site de RueDuCommerce (par écrit depuis leur site web).

J'ai été mis en contact par mail avec le partenaire qui m'a alors fourni un numéro de colis et un lien pour que je puisse suivre mon colis sur internet. Je me suis alors aperçu qu'en plus d'avoir été envoyé par colissimo (ce dont je ne voulais pas pour des raisons de disponibilité), le colis avait été retourné à l'expéditeur (en Allemagne...).

Après quelques échanges de mails avec le partenaire où je demandais, pour résumer, quand j'allais finalement recevoir le colis, j'ai n'ai plus eu de nouvelles.

J'ai donc de nouveau contacté le service client sur le site de RueDuCommerce en re-explicant la situation depuis le début et en demandant l'annulation de ma commande et le remboursement des deux articles n'ayant pas été reçus. RueDuCommerce m'a alors répondu (encore une fois) que mon message avait été transmis au partenaire, et cela fait maintenant 5 jours (en incluant le week-end) que je n'ai aucune nouvelle.

Le délai maximal de livraison était de 5 jours ouvrés, cela fait maintenant 22 jours que j'attends et je pense que je ne verrai jamais ni ma commande, ni de remboursement.

J'aimerais donc savoir ce que je peux faire pour régler ce problème.

J'ai lu sur internet que je pouvais commencer par envoyer un lettre recommandée au vendeur, mais dans mon cas, à qui dois-je adresser cette lettre ? A RueDuCommerce (qui a jusqu'ici été un intermédiaire pour la commande, le service client et le paiement) ou bien au partenaire Avides en Allemagne ? Qui dans ce cas peut être tenu pour "responsable" ?

Merci d'avance pour votre aide ! :D

Par **Toluene67**, le **01/05/2013** à **09:38**

Bonjour,

Vous avez passé commande et payé sur le site RdC, c'est donc à lui de vous rembourser.

Faites la demande de remboursement auprès du service clients RdC. Si les choses venaient à trainer en longueur, passez à la lettre de mise en demeure de rembourser avec AR.

Cordialement

Par **Virus721**, le **01/05/2013** à **12:01**

Merci beaucoup pur votre aide !