



Délai de remboursement dépassé

Par **etoil1603**, le **16/09/2011** à **21:15**

Bonjour,
Je suis, depuis plus d'un mois, en attente d'un remboursement de la part d'un grand groupe commercialisant des appareils électroménagers sur internet.
J'ai reçu un mail de leur part me certifiant qu'un remboursement de 152 euros a été effectué le 10 août sur mon compte. Or je n'ai toujours eu aucun virement de 152 euros (j'avais utilisé une carte à débit immédiat donc le délai entre leur virement et le crédit sur mon compte aurait dû être de quelques jours). J'appelle régulièrement le service consommateur qui me répond toujours la même chose: nous avons effectué le paiement, votre dossier sera transmis au service comptabilité qui vous rappellera. Mais, bien entendu, je n'ai jamais eu de rappel. J'ai même envoyé un courrier avec mes relevés bancaires pour prouver que le paiement de 152 euros n'est pas arrivé sur mon compte.
Je voudrais savoir si je peux être en mesure de demander des indemnités supplémentaires pour non respect des délais, non prise en compte de mes appels ou de mes courriers.
Comment faire pression pour que le service comptabilité me contacte directement? (car malgré mes demandes, il m'est impossible de parler à une autre personne que celle du service clientèle).
Je vous remercie par avance pour votre aide.

Par **mimi493**, le **16/09/2011** à **21:38**

LRAR de mise en demeure de rembourser, qu'à défaut, vous les assignerez au tribunal de proximité