



Achat sur site marchand par virement, problème et remboursement ?

Par **Ayio34**, le 10/07/2017 à 14:37

Bonjours,
Je présente la situation.
1 - J'achète du matériel informatique pour mon usage personnel sur un site marchand, je règle la commande par virement bancaire.
2 - La consigne envoyé par le site marchand lors d'un paiement par virement et de joindre avec le virement le numéro de la commande que celui-ci dois régler.
3 - J'oublie de joindre avec le virement le numéro de la commande, le site ne pourra pas faire le rapprochement entre le virement et la commande que j'ai faite.
4 - Passons l'éventualité que après contact entre moi et le site marchand il y ai possibilité de faire le rapprochement entre la commande et le virement, je me prépare à directement faire une demande de remboursement du virement car je ne recevrais ma pas la commande pour laquelle je l'ai fait.
5 - J'appel le site et il me dit qu'il n'à pas reçu de virement et cela après un long moment (Au moins une semaine) depuis la date d'envoie telle qu'indiqué sur mon compte bancaire.
Il ne peu donc pas me rembourser et le virement à largement dépassé le temps moyen qu'il lui faut pour arriver.
Donc ma question
Comment me faire rembourser cette somme. Je peu avoir avoir à ce moment la un justificatif du virement effectuer "quand et à qui".
En remerciant toute les considérations de mon problème.

Par **BrunoDeprais**, le 10/07/2017 à 14:57

Bonjour
Ou est localisé ce site?
Demandez également à votre banque au sujet du virement.

Par **Ayio34**, le **10/07/2017 à 15:20**

Bonjours @BrunoDeprais
C'est un site français domicilié à Saint-Ouen en France.
J'ai appelé ma banque, celle-ci me dit que une fois le virement demandé celui-ci est immédiatement débité, pas d'annulation possible.
Je leur ai plus ou moins posé la même question en expliquant les même détail, il m'on simplement fait savoir qu'il était facile de tracer le virement, mais il ne mon rien dit dans la forme en comment faire valoir mon droit à un remboursement/récupération dans l'hypothèse ou le destinataire feint de ne rien avoir reçu.

Par **BrunoDeprais**, le **10/07/2017 à 16:03**

Oui le virement est irrévocable.
L'entreprise est en France, c'est plutôt une bonne nouvelle.
En principe un SEPA c'est 24 voir 48 heures maxi.
Regardez si vous avez correctement renseigné votre ordre de virement, si oui, vous pouvez toujours demander à la banque de faire une recherche, mais ça a un coût.

Par **Ayio34**, le **10/07/2017 à 16:20**

J'ai bien re-vérifié les coordonnées du destinataire du virement, elle sont bien à destination du site, j'ai gardé une capture d'écran des coordonnées bancaire que le site m'avais donné lors de la commande.
Pour le moment les articles de la commande sont en "réservation" jusqu'au 15 juillet, donc je l'ai appellerais à cette date la pour savoir ce qu'il en ai du virement qu'il auront normalement reçu, celui-ci ayant était fait le 8 juillet.
Si après cette appel le scénario que je ne veut pas voir arriver, arrive, j'imagine qu'il faudra passer à la vitesse supérieur.

Par **BrunoDeprais**, le **10/07/2017 à 16:24**

Donc je suppose que le vendeur vous fait patienter avec un bobard....

Par **Ayio34**, le **10/07/2017 à 16:36**

J'ai du mal a faire confiance à ce site parce que c'est la 1ere fois que je commande chez eux et que dés ma 1ere commande il y a des complication à cause d'un oublie, qui plus ai pour ne pas arranger les chose j'ai oublié 1 centime dans le montant du virement.
Néanmoins la date des 7 jours de réservation était notifié dans le 1ere email que j'ai reçu en rapport à la commande.
Pour le moment je n'ai donc pas fais état de leur part d'une quelconque modification d'une chose présenté telle quelle la était fait à la base de la commande.
Mais mieux vaut prévenir que guérir je pense, autant ce renseigné avant même que les problème sérieux apparaissent pour que tout puisse être dérouler de manière rapide et fluide.
Comme le montant de la commande dépasse les 1000 euro, je n'aurais aucune

hésitation à demander un avis payant d'un avocat présent sur le site, pour le moment c'est la 1ère option que je me réserve si cette affaire devenais difficile.

Par **morobar**, le **10/07/2017** à **16:52**

Bonjour,
Commencez donc par adresser une lettre recommandée précisant:
* la commande
* le moyen de paiement
* la somme virée exacte débitée par votre banque à leur adresser
Et expliquant votre oubli de référencement.
Vous indiquez que ces précisions permettront d'affecter le paiement et d'honorer la commande.

Par **Ayio34**, le **10/07/2017** à **17:59**

Bonjours @Morobarrn
Je vois, oui je pense que c'est une bonne idée de commencer par ça avant autre chose, j'ai envoyé un email à ma banque pour avoir l'ordre de virement que j'ajouterais aussi, merci bien.