



OOGARDEN - difficulté à retourner un produit

Par flo2016, le 15/10/2014 à 16:58

bonjour,

j'ai commandé sur le site d'oogarden le 07/10/2014 et reçu le 09/10/2014 une trottinette pour l'anniversaire de ma fille. Cependant, en ouvrant le carton qui n'était pas en très bon état, la trottinette avec les poignées en mousse sales (difficilement nettoyables)... Bref, le produit ne semblait pas neuf et je ne pouvais donc pas l'offrir à ma fille. J'ai donc décidé de le retourner au vendeur.

Le site ne mentionne aucune modalité de retour mais nous demande de remplir un formulaire afin de recevoir un bordereau de retour. J'ai donc rempli le formulaire le 10/10/2014 et j'ai reçu 10 min plus tard un mail m'indiquant qu'une certaine Caroline prenait en charge ma demande.

Cinq jours plus tard et après 2 relances, je n'ai toujours pas reçu les modalités pour retourner l'article. Il est impossible de les joindre par téléphone sauf peut-être à un numéro surtaxé. Je viens d'ailleurs de me rendre compte que la société a énormément d'avis négatifs...

Que dois-je faire pour être certain d'être remboursé?

voici un extrait des conditions générales de ventes:

Tout retour devra être préalablement signalé au service client de Oogarden :

Par e-mail via le formulaire de contact présent sur la page Service Client de oogarden.com

Par courrier à l'adresse suivante :

OOGARDEN
Service Retour
15 bis rue de la résistance

l'entrepôt où doit s'effectuer le retour.

Une fois le produit retourné et jugé conforme par OOGarden, le remboursement interviendra dans un délai de 14 jours maximum avec déduction d'éventuels frais de transport et d'assurance.

Le remboursement sera effectué à l'adresse de facturation enregistrée dans le compte client.