

Bonjour,

Le 08-01-2024, J'ai passé la commande n° 26102458 pour :

- 2 paires de mules Isotoner Noir taille 44
- 2 paires de mules Isotoner Noir taille 45

COMMANDE N° 26102458

Date : 08/01/2024 Total payé : 171,36 €

[DÉTAILS DE MA COMMANDE >](#)



**Isotoner
Mule Cuir M**

Couleur : Noir

Taille : 45

Quantité : 2

2 articles vendus et expédiés par **Sarenza**

COMMANDE N° 26102458

 Expédiée le 08/01/2024



**Isotoner
Mule Cuir M**

Couleur : Noir

Taille : 44

Quantité : 2

Les mules Isotoner Noir taille 45 étant trop grandes j'ai souhaité les retourner.

Sur votre site il était impossible de retourner les 2 paires. Le site considère cela comme 1 seul article, ce qui ressemble à un bug.

Le 10-01-2024, j'ai donc lancé une demande de retour d'une paire via le site (n° 11296468)

Demande de retour : étape 1 validée !

N° 11296468

Bonjour Catherine,

Nous avons bien pris en compte votre demande de retour. Et maintenant ? Vous n'avez plus qu'à nous retourner votre colis.

Vous serez **remboursée dès réception et vérification de vos articles retournés.**

Quant à nous, on espère que votre prochaine commande sera la bonne !

À bientôt,
L'équipe Sarenza

J'ai eu en réponse un mail avec étiquette "Chrono 18 N° de colis : PZ286424702JB"

e-chronopost

chronopost	
SARENZA Rue Denis Papin Réau Zone d'activité de l'AS Réau 77999 FR FRANCE +33 171250056	
Delivery address Rue Denis Papin Réau Zone d'activité de l'AS Réau 77999 FR FRANCE +33 171250056	Chronicheck HERBIN Catherine 26102458 0209 82161 MAIL MARION FRANCE 77999 Réau
Contact Phone : +33 171250056 Ref : 1585Y Reference : 26102458	Packages 1 of 1 Weight 00,900 KG
11296468 Date : 10/01/2024	18H
Ref : 1585Y Reference : 26102458 PZ286424702JB	
PZ28 6424 7023 36H	PM2
Track	Service
FR-CHR-3405-JUM9	
IDF	830-FR-77999 10010202424010102 SHIP 2 0 48
	SRNZA
0077 999P Z286 4247 0233 6830 901L	

Lors de la livraison, les dommages ou pertes partielles doivent être signalés de la part du destinataire de réserves écrites, précises, complètes, datées et signées au moment de la livraison.
Toute réclamation doit être spontanément adressée au « Service Clients » par écrit, dont les coordonnées figurent sur le document de transport, et ce, pour les transports nationaux, au plus tard dans les 3 jours qui suivent la livraison pour les professionnels ou au plus tard dans les 14 jours qui suivent la livraison pour les consommateurs, et pour les transports internationaux, au plus tard dans les 21 jours qui suivent la livraison pour les professionnels et au plus tard dans les 60 jours qui suivent la livraison pour les consommateurs.

Ask your destination: Demandez votre destination 2361 page et continuez descendre.
chronopost

Chrono 18 N° de colis : PZ286424702JB	Poids déclaré : 00,900 kg
Reference de envoi : 26102458	
Date d'impression : 10/01/2024	
HERBIN Catherine EXPEDITEUR SARENZA Rue Denis Papin Réau Zone d'activité de l'AS 77999 Réau FRANCE Code poste : Tél : +33 171250059 email :	

AIDE-MÉMOIRE
(à conserver par l'expéditeur)

1. L'expéditeur (expéditeur de transport e-chronopost) doit se conformer à l'étiquette et à la notice de colis expéditeur.
2. Pour les marchandises dangereuses, l'expéditeur doit être en conformité avec les réglementations nationales et internationales en vigueur.
3. Après la création de l'étiquette e-chronopost, l'expéditeur doit vérifier que les données de l'étiquette sont correctes et complètes.

Attention, vos colis doivent être déposés dans une boîte aux lettres.

CHARGE

et j'ai fait une demande par message pour la seconde paire de mules taille 45 à retourner.

Bonjour, ma commande n°26102458 comportait 2 paires de mules Isotoner Taille 44 et 2 paires de mules Isotoner Taille 45. Je garde les 2 paires en taille 44 mais doit retourner les 2 en taille 45 sont trop grandes. En suivant la procédure de retour le site m'a uniquement proposé de retourner 1 seule paire taille 45 (j'ai l'étiquette). Le site ne me propose plus de retour sur cette commande. Comment dois-je faire pour retourner la seconde paire taille 45 et me faire rembourser ? Merci de votre aide.

✓ **VOTRE MESSAGE A BIEN ÉTÉ ENVOYÉ**

Merci pour votre message. Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.

En réponse ce mail avec étiquette de retour "**Chrono 18 N° de colis : XZ500884835JB**"

Bonjour Madame Herbin,

Vous nous avez contactés afin de retourner un article oublié sur votre commande n°26102458.

Suite à votre demande, j'ai le plaisir de vous faire parvenir votre étiquette de retour ci-jointe.

Assurez-vous dans un premier temps que l'article que vous souhaitez retourner est neuf.

Je vous demanderai de bien vouloir indiquer sur papier libre le numéro de commande concerné que vous glisserez à l'intérieur de votre colis .

Je reste à votre disposition pour toute autre demande d'information complémentaire.

À bientôt !

Kaoutar, Customer Delight Team

e-chronopost

chronopost 28 000 C/AVIS/04/FR/20 2020 RUEIL MALMAISON France - 77999	
Destinataire XPO / SARENZA Rue Denis Papin Réau Zone d'activité de I AS Réau 77999 FR FRANCE +33 171250056	Contact Phone : +33 171250056 Ref : 1585Y Reference : 26102458
Packages 1 of 1 Weight 01.000 KG	Date : 11/01/2024 18H
Ref : 1585Y Reference : 26102458 XZ500884835JB	
XZ50 0884 8353 36G PM2 Track Service FR-CHR-3405-JUM9 IDF 830-FR-77999 SRNZA 110102024240107020912048 0077 999X Z500 8848 3533 6830 901L	

Commerces de proximité

BOUCHAVIC
 92000 RUEIL MALMAISON
 le samedi 08:30-12:00 12:00-18:00

BEAULY & CAÏE
 10 8000 Reau
 le samedi 11:00-12:00 12:00-18:00

AVA
 15800 REAU
 le samedi 08:30-12:00 12:00-18:00

158 AVENUE PAUL DOUMER
 Horaires de lundi au mardi 10:45-12:00 12:00-20:00
 le samedi 08:30-12:00 12:00-17:30

RATNA STORE
 54 Rue gamelle
 Horaires de lundi au mardi 10:45-12:00 12:00-20:00
 le samedi 08:30-12:00 12:00-17:30

ESAT ATILIER DU CHATEAU
 92000 RUEIL MALMAISON
 le samedi 08:30-12:00 12:00-17:30

AIDE - MÉMOIRE

1. Déposer le colis dans un point de dépôt Chronopost (sans adhésif) en respectant les règles de sécurité.
2. Pour les marchandises dangereuses, il est obligatoire de remplir le formulaire de déclaration des marchandises dangereuses (FDM) et de l'attacher au colis.
3. Avoir la preuve de la réception de Chronopost (uniquement pour les envois internationaux) : cela sera en votre possession au moment de déposer le colis dans une boîte aux lettres.

Chrono 18
 N° de colis : **XZ500884835JB**
 Référence de l'envoi : 26102458
 Date d'impression : 11/01/2024
 Poids déclaré : 01.000 kg

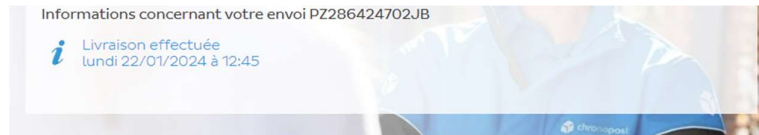
HERBIN Catherine
DESTINATAIRE
 XPO / SARENZA
 Rue Denis Papin Réau
 Zone d'activité de I AS
 77999 Réau FRANCE
 Code poste :
 Tél : +33 171250056
 email :

Chronopost vous remercie de votre confiance.
 S'il vous plaît, envoyez-nous votre avis sur www.chronopost.fr

J'ai retourné les 2 paires dans 2 colis séparés déposés à la Poste le 19-01-2024 (preuve de dépôt)

- Colis 1 = PZ286424702JB reçu par Sarenza le 22-01-2024 12h45 (preuve de réception)**

chronopost N°PZ286424702JB



Informations concernant votre envoi PZ286424702JB

Livraison effectuée
 lundi 22/01/2024 à 12:45



Date et heure	Les étapes de ma livraison	Complément
lundi 22/01/2024 12:45	HUB LONGJUMEAU - CHRONOPOST Livraison effectuée	Nom du réceptionnaire : Saisie auto SARENZA, Livraison gérée par JUM
lundi 22/01/2024 09:20	HUB LONGJUMEAU - CHRONOPOST Colis en cours d'acheminement	
vendredi 19/01/2024 18:37	VILLENEUVE LA GARENNE CHRONOPOST Tri effectué dans l'agence de départ	Commentaire : Colis pris en charge par Chronopost, en cours d'acheminement
vendredi 19/01/2024 17:31	ARGENTEUIL - CHRONOPOST Colis pris en charge chez l'expéditeur	
vendredi 19/01/2024 11:23	RUEIL MALMAISON JAURES Colis déposé par l'expéditeur	
vendredi 19/01/2024 11:23	RUEIL MALMAISON JAURES Colis enregistré par le bureau de poste	
mercredi 10/01/2024 15:07	Web Services Colis en cours de préparation chez l'expéditeur	Numéro partenaire : GEO/PZ286424702336H

Chronopost Pro

Découvrez l'offre **100% digitale**

Remises jusqu'à **25%**

3,75€ HT

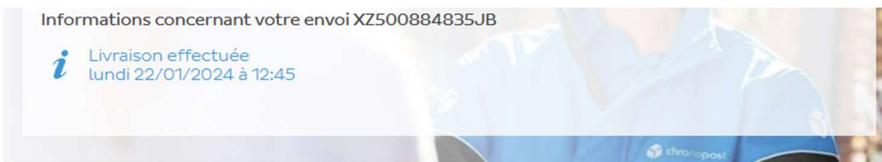
Livraisons

- Adossée En colis
- En France A l'international
- En express En rapide

Questions fréquentes

- > Comment modifier le jour ou le lieu de ma livraison ?
- > Que faire si je ne suis pas chez moi au moment de la livraison ?
- > Combien de temps mon colis peut rester au point ?

- Colis 2 = XZ500884835JB, également reçu par Sarenza le 22-01-2024 12h45 (preuve de réception)**



Date et heure	Les étapes de ma livraison	Complément
lundi 22/01/2024 12:45	HUB LONGJUMEAU - CHRONOPOST Livraison effectuée	Nom du réceptionnaire : Saisie auto SARENZA, Livraison gérée par JUM
lundi 22/01/2024 09:15	HUB LONGJUMEAU - CHRONOPOST Colis en cours d'acheminement	
vendredi 19/01/2024 18:37	VILLENEUVE LA GARENNE CHRONOPOST Tri effectué dans l'agence de départ	Commentaire : Colis pris en charge par Chronopost, en cours d'acheminement
vendredi 19/01/2024 17:31	ARGENTEUIL - CHRONOPOST Colis pris en charge chez l'expéditeur	
vendredi 19/01/2024 11:23	RUEIL MALMAISON JAURES Colis déposé par l'expéditeur	
vendredi 19/01/2024 11:23	RUEIL MALMAISON JAURES Colis enregistré par le bureau de poste	
jeudi 11/01/2024 09:28	Web Services Colis en cours de préparation chez l'expéditeur	Numéro partenaire : GEO/XZ500884835336G

Chronopost Pro

Découvrez l'offre **100% digitale**

Remises jusqu'à **+25%**

DÈS 3,75€ HT

Livraisons

- À domicile En réels
- En France À l'international
- En express En rapide

Questions fréquentes

- > Comment modifier le jour ou le lieu de ma livraison ?
- > Que faire si je ne suis pas chez moi au moment de la livraison ?
- > Combien de temps mon colis peut rester au point

Le 29-01-2024 j'ai été remboursé d'un seul produit pour 42,84€.

1 articles vendus et expédiés par **Sarenza**

COMMANDE N° 26102458

Colis retour réceptionné dans nos entrepôts

SUIVRE MON COLIS >

Date : 08/01/2024



Isotoner
Chaussons - Mule Cuir
Couleur : Noir
Taille : 45
Quantité : 1

✓ Remboursement effectué

Il manque donc toujours le remboursement du second produit du même montant.

Merci donc de procéder rapidement au remboursement.


Cordialement. Catherine Herbin / Gilles Campardon

Les 2 colis avant dépôt à la Poste

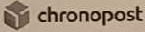


Les 2 preuves de dépôt des 2 colis à la Poste (19-01-2024).

Les 2 colis ont été reçu par Sarenza le 22-01-2024 12h45 (voir preuve plus haut dan ce message)



Ask your destination
Demandez votre destination
230 pays et territoires desservis



AIDE-MÉMOIRE
(à conserver par l'expéditeur)


1. Découpez l'étiquette de transport e-chronopost (partie droite de ce document) et fixez-la sur le colis à expédier.

2. Pour les marchandises à destination des pays hors Union européenne, joindre les documents douaniers en 5 exemplaires.

3. Après la création de l'étiquette e-chronopost, vous avez 60 jours pour remettre votre colis dans un relais pickup ou en agence Chronopost.

Attention : vous ne devez pas déposer ce colis dans une boîte aux lettres.

Cachet




Chrono 18
N° de colis : PZ286424702JB


Référence de l'envoi : 28102458
Date d'impression : 10/01/2024 Poids déclaré : 00.900 kg

EXPÉDITEUR
HERBIN Catherine
92500 RUEIL MALMAISON

DESTINATAIRE
SARENZA
Rue Denis Papin Réau
Zone d'activité de l'A5
77999 Réau FRANCE
Code porte :
Tél : +33 171250056
e-mail :



Chronopost vous remercie de votre confiance.
Suivez votre envoi sur www.chronopost.fr



Commerces de proximité

BOCAYRAC
37 RUE DU GUE
92500 RUEIL MALMAISON
Horaires du mardi au vendredi: 10:00-13:30 15:00-19:00
le samedi: 10:30-13:30 14:00-19:00

BEAUTY & CARE
10 BOULEVARD DU MARECHAL JOFFRE
92500 Rueil Malmaison
Horaires du mardi au samedi: 11:00-12:00 12:00-19:00

AVIA
156 AVENUE PAUL DOUMER
92500 RUEIL MALMAISON
Horaires du lundi au vendredi: 09:00-12:00 12:00-18:00
le samedi: 08:30-12:00 12:00-17:30

RATHA STORE
54 Rue gambetta
92500 Rueil Malmaison
Horaires du lundi au mardi: 10:45-12:00 12:00-23:00
du jeudi au samedi: 10:45-12:00 12:00-23:00

ESAT ATELIER DU CHATEAU
47 RUE MADELEINE SALZGEBER
92500 RUEIL MALMAISON
Horaires du lundi au jeudi: 09:00-12:00 12:00-17:00
le vendredi: 09:00-12:00 12:00-16:00

AIDE-MÉMOIRE
(à conserver par l'expéditeur)


1. Découpez l'étiquette de transport e-chronopost (partie droite de ce document) et fixez-la sur le colis à expédier.

2. Pour les marchandises à destination des pays hors Union européenne, joindre les documents douaniers en 5 exemplaires.

3. Après la création de l'étiquette e-chronopost, vous avez 60 jours pour remettre votre colis dans un relais pickup ou en agence Chronopost.

Attention : vous ne devez pas déposer ce colis dans une boîte aux lettres.

Cachet




Chrono 18
N° de colis : XZ500884835JB

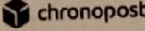
Référence de l'envoi : 28102458
Date d'impression : 11/01/2024 Poids déclaré : 01.000 kg

EXPÉDITEUR
HERBIN Catherine
92500 RUEIL MALMAISON

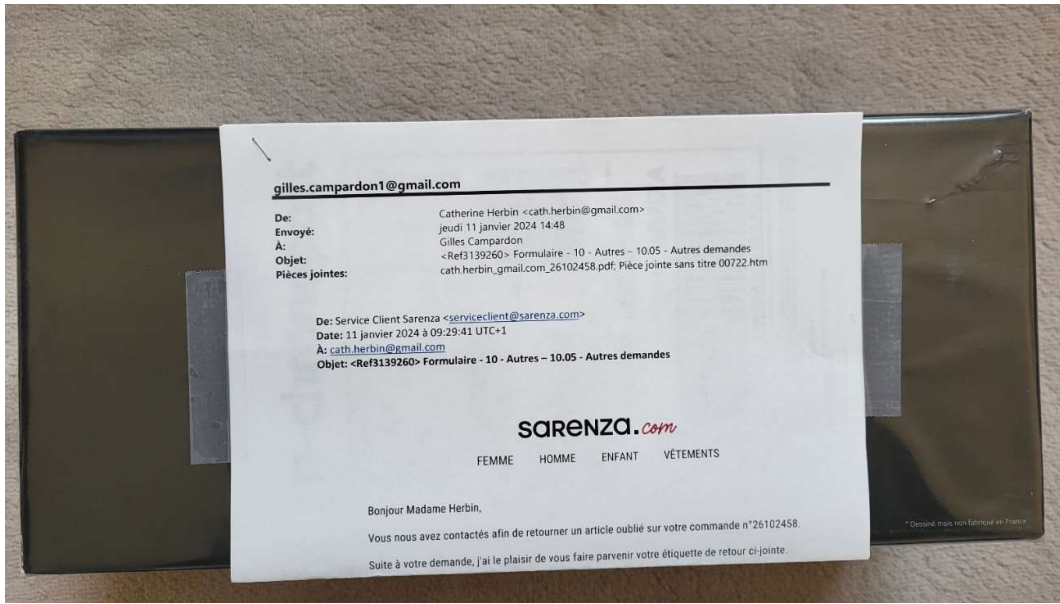
DESTINATAIRE
XPO / SARENZA
Rue Denis Papin Réau
Zone d'activité de l'A5
77999 Réau FRANCE
Code porte :
Tél : +33 171250056
e-mail :



Chronopost vous remercie de votre confiance.
Suivez votre envoi sur www.chronopost.fr



Contenu du 1er colis



Contenu du 2nd colis. Avec mot d'explication sur le problème de demande de retour

