



## Facturé par UPS alors que mon colis n'est pas parti

Par **vince3146**, le **02/09/2011 à 18:43**

Bonjour,

Voici mon problème :

J'ai planifié un envoi il y a quelques temps avec UPS. Je n'ai pas créé de compte, car il y a une option qui permet de créer un envoi rapidement sans compte.

Tout s'est bien passé de ce côté là. Quand le transporteur est venu, il a refusé mon colis car celui-ci était seulement dans du papier bulle et pas dans du carton.

Soit, j'ai donc refais mon colis en le mettant dans du carton.

Je suis donc censé recréer un nouvel envoi et le replanifier. Le problème est que j'ai déjà été facturé et mon compte a été débité alors que mon colis n'est pas parti !

J'ai contacté le service clients qui ne cesse de me répéter de créer un nouvel envoi car le premier ne sera pas débité. Personne ne semble comprendre que j'ai déjà été débité.

Que me conseillez-vous ? Je n'ai pas envie de recréer un envoi et de payer mon envoi en double.

Je n'arrive pas à leur faire comprendre que je veux juste un nouveau bordereau de livraison pour mon envoi précédent...

Merci d'avance de votre réponse !

Vincent

Par **Domil**, le **02/09/2011 à 20:30**

Il est totalement possible que via le site internet, ça ne soit pas possible

Donc il va falloir créer un nouvel envoi puis demander, à part, le remboursement du premier (si tant que ce soit possible, puisque le prestataire s'est déplacé et que l'envoi n'a pas été effectué de votre fait, lire les conditions générales)