



Problème Colissimo jamais reçu

Par **alrok**, le **09/03/2010** à **22:14**

Bonjour,

j'ai fait passé une commande sur un site internet et le mode d'expédition était le COLLISSIMO.

Au bout d'une semaine ne voyant rien venir j'ai décidé d'aller voir à ma poste ou l'on m'a informé que le paquet avait bien été livré avec preuve du bon de livraison avec une signature qui est tout sauf la mienne. D'ailleurs je n'étais même pas présent lors de leur passage.

Après contact de "rue du commerce" puis de la société qui vendait par leur biais (ce qui n'a rien donné). Je suis retourné voir à la poste pour "raler" est on m'a indiqué le service client de La Poste.

Ils m'ont contacté qqes semaines plus tard en me disant qu'ils n'y pouvait rien que le bon de livraison était bien signé (mm si ce n'est pas ma signature). Le livreur à sonné est quelqu'un est venu lui ouvrir et a signé d'après eux (j'habite dans un immeuble et ils ne demandent jamais la carte d'identité). Pour eux il faut que je re-contact la société qui m'a envoyé le paquet pou que eux portent réclamation pour qu'ils soient remboursés et qu'ils puissent donc m'envoyer un autre colis.

Quels sont mes recours et mes solutions? Je trouve cela quand même fort que pour un colis "securisé".

Merci pour vos reponses.

Par **razor2**, le **10/03/2010** à **10:51**

Bonjour, pour moi, c'est le livreur de la Poste qui est responsable, n'ayant pas pris soin de vérifier si la personne qui réceptionnait le colis était bien le destinataire de celui ci, surtout si il a donné le colis à une personne sortant de l'immeuble et non de votre appartement...

Par **fklotz**, le **10/03/2010** à **16:11**

Bonjour,

Dans ce cas de figure, vous devez demander au vendeur d'entamer auprès de La Poste une procédure de contestation de livraison.

Il devrait vous demander un document certifiant de la non livraison, afin de comparer vos éléments avec ceux indiqués par La Poste.

Cordialement,

Frédéric Klotz
RueDuCommerce
Mail : qualite@rueducommerce.com

Par **alrok**, le **11/03/2010** à **12:22**

@fklotz

un document certifiant de la non livraison? quel document? la poste m'a montrer le document du colissimo signe par quelqu'un (cela ressemble d'ailleurs plus a une croix qu'une signature mais bon).

Razor2 je suis bien d'accord avec toi mais pour la poste il n'y a pas de pblm "officiellement" bien sur ils peuvent rien faire ou ne veulent vu que cela à ete signé. Le livreur ne se souvient pas a qui il a donné le colis car cela fait 1 mois. Donc en gros c débrouillez vous ^^

Par **fklotz**, le **11/03/2010** à **12:35**

Bonjour,

Le document fait partie des procédures de chaque vendeur.

En général on demande au client une lettre manuscrite lui demandant de contester la livraison, de reconnaître n'avoir jamais reçu le colis et de le refuser en cas de livraison ultérieure, tout simplement.

Cordialement,

Frédéric Klotz

Par **razor2**, le **11/03/2010** à **17:50**

Que La Poste ne reconnaisse pas ses torts éventuels, ca ne m'étonne pas. A vous de leur mettre la pression, avec RAR et menaces de poursuites au civil...Si rien ne bouge, il faudra déposer un recours devant la juridiction de proximité..