



Transporteur qui ne livre pas une commande

Par **carinelle**, le 14/12/2022 à 09:35

Bonjour,

je suis trésorière d'un club de judo .a l'occasion des fêtes de Noel , nous avons fait une commande de chocholat chez A . A a remis notre commande au transporteur D , le 5 décembre .

Ce transporteur est passé a mon domicile le 6 .N'étant pas là, il dépose un avis de passage .

Suite a cet avis de passer , je vais sur le site du transporteur et fixé le rendez au 8/12 et précisant les horaires de ma présence .je recois mail de confirmation de leur part

Le 9/12 personne . je refixe un rendez vous pour le 12/12; je recois mail de confirmation que mes colis seront livré le 12/12.

Lundi 12/12 rien.Agacée , je rappelle le transporteur au téléphone .là avec la personne que j'ai au téléphone . on fixe le rendez vous a hier le 13. je recois de nouveau un mail de confirmation

Mardi 13/12 toujours pas de livraison , pas d'avis de passage dans la boite aux lettres .Je vais suivre mes suivis de colis et là surprise , il est notifié "Livraison reportée dans les prochains jours " , je rappelle le transporteur avant de partir a mon travail et mon intervenant a le toupet de me dire qu'ils étaient passé et qu'il n'y avait personne : je lui retorque que je suis à la maison et que personne n'est venu mais qu'en plus il était bien notifié sur mon dossier de suivi que les colis étaient à l'agence . Suite a cela je raccroche

J'appelle la société de chocolat , pour expliquer la situation et redonne mes instructions , mon adresse , et elle doit recontacter le transporteur . Elle me promet livraison pour aujourd'hui 15h

Je regarde ce matin sur le site du transporteur ce matin et la notifié a 8h50 " Livraison reportée dans les prochains jours ouvrés" et a 9h30 colis en agence .Donc je sent que c'est mal parti .

Que faire contre ce transporteur malhonnété et pas sérieux ...

Par **yapasdequoi**, le 14/12/2022 à 10:36

Bonjour,

Le transporteur est lié par un contrat avec le fournisseur (l'expéditeur). Seul lui peut agir auprès du transporteur pour imposer le respect de ce contrat.

Toutefois, le choix du transporteur se fait sur des critères de coût, et sans doute le niveau de service en dépend.

Certains fournisseurs offrent le choix au client d'un transporteur ou un autre, avec des coûts différents.

Vous pouvez aussi changer de fournisseur pour vos prochaines commandes;

Par **yapasdequoi**, le **14/12/2022 à 12:30**

Il faut relire les engagements de délais dans les CGV.