



Souci livraison site internet

Par Stooouf

Bonjour à tous, j'espère ne pas être redondant avec cette question, mais je n'ai pas trouvé cas similaire sur votre forum...

J'ai commandé un colis sur le site "xxxxxx" (produits liés à l'équitation).

Leur interface me dit que le produit est livré, mais je n'ai évidemment rien reçu.

On parle d'une paire de bottes à 360 ?, le paquet est, je pense, plutôt volumineux et ne doit pas rentrer dans la boîte aux lettres.

Aucun appel ni sms du transporteur, et pas de signature de bordereau de livraison non plus.

J'ai contacté le site internet qui me renvoie vers le transporteur. Bien entendu, je leur ai répondu que c'est à eux de faire le nécessaire auprès de leur prestataire, j'attends maintenant une réponse.

Quels sont les recours possibles ? On parle d'un article à 360 ? - cadeau de Noël - je sens le borbier et la déception arriver...

Merci par avance :)

Par yapasdequoi

Bonjour,

Il faut se reporter aux CGV du site et contacter le service client.

Quelle formule de livraison aviez vous demandée ? livraison avec signature ? livraison sans signature ?

Dans tous les cas c'est au vendeur de faire la preuve de sa livraison... mais si "sans signature", vous serez probablement déçu.

Par Stooouf

Il n'y a pas eu de choix proposé...

(merci pour votre réactivité Monsieur :))

Par Stooouf

"Si l'acheteur est absent le jour de la livraison, le livreur laissera un avis de passage dans la boîte aux lettres, qui permettra de retirer le colis aux lieu et délai indiqués."

Il n'en a rien été...

Par yapasdequoi

Relisez les CGV : les procédures de réclamation et d'indemnisation y sont indiqués.

Par Isadore

Bonjour,

Et sans avis de passage, vous n'avez pas un numéro de colis qui permet de vérifier le statut sur le site du transporteur ? Des fois il y a un problème d'actualisation. Demandez toujours au transporteur, vous n'avez rien à perdre.

Par yapasdequoi

Le transporteur a un contrat avec l'expéditeur seulement. Il n'est pas obligé de répondre au destinataire.

Par Stooouf

Et pourtant la boutique en ligne me renvoie vers le transporteur...

Par Stooouf

Le transporteur dit que le colis a été livré...

A tous les coups, ils ne l'ont pas mis dans la boîte aux lettres, et je me le suis fait voler.

Ou le livreur a aussi une gosse qui fait de l'équitation et qui rêvait de ces bottes là... :(

360 ? dans la nature, j'en suis malade...

En tout cas MERCI pour votre réactivité à tous les deux, on se sent moins seul :)

Par yapasdequoi

Vos démarches ici :

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10037]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10037
[/url]

Le vendeur est seul responsable de la bonne exécution de la commande.

extraits :

Le vendeur doit s'assurer que vous possédez bien le produit. Si le vendeur n'en possède pas la preuve, et que vous contestez avoir reçu le produit commandé, il prend à sa charge les risques de la perte du produit. Cette responsabilité est automatique. Vous n'avez donc pas à prouver une faute.

et aussi

En l'absence de livraison à la date prévue, ou en l'absence de date, plus de 30 jours après votre commande, vous pouvez exiger du vendeur qu'il vous livre dans un délai supplémentaire raisonnable. Vous pouvez le faire :

soit par lettre recommandée avec demande d'avis de réception,
soit par écrit sur un autre support durable: Support permettant au client de stocker des informations qui lui sont adressées personnellement, de les consulter pendant un temps déterminé, et de les reproduire à l'identique (par exemple : papier, mail, compte personnel sécurisé, clé USB...) (mail par exemple).
Si malgré tout la livraison ou l'exécution n'a pas lieu, vous pouvez annuler votre commande de la même manière (lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou par écrit sur un support durable).

Vous pouvez toutefois directement annuler votre commande dans l'un des cas suivants :

Refus du vendeur de livrer ou de fournir le service,
Si la date indiquée constitue une condition essentielle du contrat. Par exemple, l'achat est lié à un événement précis et ponctuel tel qu'un mariage ou bien la date a été demandée de manière expresse au moment de la conclusion du contrat par le consommateur.
Si le contrat est annulé, le vendeur doit vous rembourser la totalité des sommes que vous lui avez versées. Il doit le faire au plus tard dans les 14 jours qui suivent l'annulation du contrat.

Par Stooouf

"Le vendeur doit s'assurer que vous possédez bien le produit. Si le vendeur n'en possède pas la preuve, et que vous contestez avoir reçu le produit commandé, il prend à sa charge les risques de la perte du produit. Cette responsabilité est automatique. Vous n'avez donc pas à prouver une faute."

J'espère qu'ils vont être honnêtes...

Par yapasdequoi

C'est le code de la consommation.
Si le litige persiste vous signalez à la DGCCRF :
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Par Stooouf

Génial !! Merci beaucoup pour le lien Monsieur !

Par yapasdequoi

Il m'est aussi arrivé que le livreur ne pouvant ni remettre le colis ni le mettre dans la boîte à lettres l'a déposé à un relais colis. Mais l'information peut mettre quelques jours à être transmise (dans le pire des cas). C'est pourquoi contacter le transporteur peut être quand même utile.

Par Stooouf

Retour du transporteur :

Bonjour Stéphane,

Je vous prie de bien vouloir nous excuser pour ce désagrément.

En effet, votre colis est marqué livré sans signature à la date du 28/11.

N'ayant pas d'interaction avec le livreur, je suis dans l'incapacité de vous fournir plus d'informations sur ce dernier.

Nous vous invitons à vérifier dans votre boîte aux lettres, chez les voisins ou aux alentours de votre domicile s'il vous plaît.

Si le colis reste introuvable, je vous invite à reprendre contact avec votre expéditeur, en lui adressant l'attestation de non réception que vous pouvez télécharger en cliquant sur ce lien :
https://gls-group.eu/FR/media/downloads/enc959_attestation_honneur.docx

Afin d'être recevable, l'attestation doit être impérativement datée et signée de façon manuscrite.

À réception de cette attestation, votre fournisseur contactera nos équipes dédiées et une enquête sera ouverte auprès de l'agence de livraison.

Pour rappel, votre numéro de colis est le suivant :#####.

En vous remerciant de votre compréhension et vous souhaitant une excellente journée.

L'équipe Service Client Destinataire

Et en plus, je dois faire une enquête de voisinage, ils m'ont pris pour l'inspecteur Gadget

Bref, je suis en train de préparer un courrier...

Par Isadore

Personne n'est susceptible d'avoir récupéré le colis à votre place pour rendre service sans prévenir ?

J'ai des voisins qui font ça, à des niveaux un peu inquiétants. Ce n'est pas une plaisanterie, ma convocation pour la prochaine AG de copropriété, envoyée en recommandé, m'a été remise par un desdits voisins. Visiblement ça ne lui a pas fait peur de signer à ma place, et le facteur n'a pas refusé.

Parfois il peut aussi y avoir des erreurs de livraison

Par Stooouf

Non je ne pense pas...

Je pense plutôt à un livreur indélicat qui n'a pas mis le colis dans la boîte aux lettres, et un voisin (ou quelqu'un de passage) qui s'est servi au passage...

Par yapasdequoi

Vous avez donc reçu une marche à suivre :

Si le colis reste introuvable, je vous invite à reprendre contact avec votre expéditeur, en lui adressant l'attestation de non réception que vous pouvez télécharger en cliquant sur ce lien :
https://gls-group.eu/FR/media/downloads/enc959_attestation_honneur.docx

C'est ce qu'il faut faire avant de paniquer ou d'accuser un tiers.

Par Stooouf

C'est la marche à suivre du transporteur...

J'attends de voir ce que le site marchand va me dire de faire.