



Colis non reçu

Par Meganer

Bonjour,

Je vous écris car j'ai commandé un sac sur un site d'une valeur de 700?. Je n'ai pas reçu mon colis. J'envoie un mail au service client qui me demande des preuves comme quoi je n'ai rien reçu. Comment envoyer des preuves de quelque chose que je n'ai pas ? Je leur demande une preuve comme quoi ils l'ont bien livrés à la bonne adresse, ils me disent que cela est confidentiel entre eux et Chronopost. Sur le site il y a écrit que la livraison doit se faire contre une signature ce qui n'a pas été fait par moi et ils me disent que depuis le Covid ils ne le font plus. La ils considèrent que le dossier est clos vu que je ne leur donne pas de preuve comme quoi je n'ai rien reçu et ont bloqués mes mails. J'aurais besoin de votre aide parce que là je peux pas m'asseoir sur 700? et rien dire

Merci d'avance

Par abdelyves_ackenflai

Avez-vous tenté de déposer une réclamation auprès de Chronopost directement avec le numéro de colis ?

Par Meganer

Oui Chronopost m'a dit de voir avec le site directement

Par yapasdequoi

Bonjour,

Quel type de livraison était prévue ? Contre signature ?

Si oui, le site doit vous prouver que vous avez reçu le colis par une copie du reçu signé.
Sinon, ce sera plus compliqué...

Des infos utiles ici :

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868
[/url]

Par Meganer

Oui normalement c'est contre signature. Mais ils m'ont dit comme excuse qu'ils ne font plus ça depuis le Covid. Alors que c'est bien écrit contre signature sur le site. Sauf que la ils bloquent mon adresse mail et je ne peux plus les contacter

Par yapasdequoi

Lisez le lien fourni !
Le site est en France ?

Par Meganer

C'est le site FARFETCH

Par yapasdequoi

"Les tribunaux de Grande-Bretagne jouissent d'une compétence exclusive eu égard à tout litige ou réclamation lié(e) auxdits Termes & conditions."
Bon courage ...

Par abdelyves_ackenflai

Avez-vous essayé de les appeler au +33 9 74 59 45 88 (numéro trouvé sur leur site) ? Autre possibilité, les solliciter par les réseaux sociaux ils ont peut être des comptes Facebook ou Twitter.