



Refus d'indemnisation par Chronopost suite à perte du colis

Par Taty

Bonjour

J'ai ouvert la réclamation au près de Chronopost concernant la perte de mon colis qui a été adressé à Backmarket. Dans 3 semaines d'attente j'ai reçu un e-mail étonnant, m'indiquant que pour toute réclamation, je dois contacter mon e-commerçant qui m'a transmis la lettre de transport. " Ainsi, je regrette de ne pouvoir répondre favorablement à votre demande d'indemnisation et vous invite à vous rapprocher de leur service ".

Si tout court : j'ai vendu mon portable, j'aurai du recevoir l'argent à sa réception par Backmarket, sauf que Chronopost a perdu mon envoi. Est-ce que Chronopost a le droit de ne pas m'indemniser si Backmarket ne fait pas le nécessaire?
Je vous remercie d'avance

Par Patatrac

Bonjour

Est-ce vous l'expéditeur ? Si oui avez vous pris une option assurance à l'expédition ?

Si non, ça va être coton... ils ne remboursent (de mémoire)

qu'un petit montant de base dans les conditions.....

cordialement

Belle année.

Par Taty

Bonjour,

Oui je suis l'expéditeur mais j'en sais rien, car une lettre de transport m'a été fourni par backmarket, je présume qu'ils doivent le faire

Bien cordialement

Par Patatrac

Il ne faut pas que présumer, il faut s'en assurer. Vous avez un bordereau d'expédition....

cdlt