



Chronopost international : mon colis a été volé

Par **eloyde2112**, le **02/12/2013** à **19:23**

Bonjour,

J'aimerais savoir quels sont mes recours possible face à une perte de colis.

Explications:

j'ai passé commande sur un site chinois, j'ai été débitée et ai reçu un numéro de suivi chronopost. Pendant quelques jours rien ne se passait mais un matin, j'ai vu que mon colis avait bien passé la douane et était arrivé au centre de tri de bobigny. seulement le suivi s'arrete là, le soir je lis "envoi anomalie contactez chronopost". sachant que le jour même je reçois un mail de la société de paiement me disant que mon colis a bien été envoyé.

J'appelle donc chronopost, qui me dit que le camion dans lequel se trouvait mon colis a été braqué, et que donc mon colis a été volé !

bien que légèrement peinée pour le chauffeur, je demande la marche a suivre et elle me dit qu'il faut que je contacte moi le transporteur. Alors je veux bien etre compatissante mais je n'ai rien fais moi et je n'ai pas à faire les démarche auprès des chinois! bref, j'envoie malgré tout des mail à différentes adresses histoire d'augmenter mes chances leur expliquant que mon colis a été volé en france....

Au bout de quelques jours toujours pas de réponses, et je rappelle chronopost pour savoir si de leur coté il se passe quelque chose. Une dame me dis qu'aucune procédure n'a été mis en route, je lui demande pourquoi et elle me dis que c'est au transporteur de les contacter. Je leur dis que le transporteur n'a aucune idée de ce qu'il se passe à bobigny, et moi de mon côté, je souhaite avoir la preuve que mon colis a été volé. Et la surprise, elle me dis que "non non votre colis n'a pas été volé mais il a juste été perdu définitivement" et que "non je n'ai

aucune preuve à vous fournir"

mon histoire est assez longue comme ça, j'ai besoin de votre aide pour savoir quels sont mes recours possible contre chronopost afin qu'ils prennent leur responsabilité et qu'ils fassent quelque chose pour moi. Je ne sais pas si je peux les forcer à quelque chose ou à me transmettre le preuve d'un vol... bref je suis perdue !!

merci de votre temps et n'hésitez pas à me donner votre avis !!!

Elodie

Par moisse, le 03/12/2013 à 10:49

Bonjour,

Les conditions générales de Chronopost international indiquent que seul l'expéditeur peut ouvrir un dossier sinistre. Donc ce n'est pas au "transporteur" comme vous semblez le comprendre, mais à l'expéditeur de remonter l'information sur la non livraison.

Bien sûr avec un commerçant chinois déjà payé, ce n'est pas simple.

Attention en outre aux frais de douane (TVA par exemple).

Un contact avec le service clients de Chronopost international :

0969391391 appel non surtaxé

Courrier :

Chronopost international

Service clients particuliers

10 place du général De Gaulle

92768 ANTONY CEDEX

Vous munir du N° de colis et de votre adresse email.