



Colis renvoyé mais reçu vide

Par nouquette, le 09/01/2012 à 18:24

Bonjour,

mon probleme concerne une bague de 955 euros que mon mari a commandé sur internet pour noel. lorsqu'il l'a reçu il avait fait une erreur sur la taille. il a donc contacté la société a paris et celle ci lui a demandé de la renvoyer. chose qu'il a fait. il a renvoyé la bague en colissimo avec une assurance de 800 euros. il attend plusieurs jours et rien. apres presque 2 semaines comme il n'y avait toujours pas de colis il a contacté la société qui lui a appris qu'il n'avait pas reçu le colis. apres avoir vu avec la poste il se trouve que le colis avait été présenté a la société mais comme il n'y avait personne pour le receptionner le colis était en attente sur une passerelle de la poste. donc la société promet qu'elle va de suite chercher se colis et qu'on devrait le recevoir pour noel. noel passe toujours rien. apres plusieurs appels la personne au telephone nous dit que le colis devrais arriver. mais le mercredi suivant mon mari en colere les recontacte et la on lui apprend que le coursier qui est allé chercher le colis a bien pris celui ci a la poste mais lorsque le colis est arrivé il était abimé (le papier bulle de l'interieur dépassait du colis) et la bague avait disparu. donc depuis la poste refuse de faire marcher l'assurance car pour eux le colis aurait du être vérifié sur place et la société refuse de nous rembourser ou nous renvoyer une bague. ils s'excusent et reconnaissent qu'ils ont fait des erreurs mais tant pis pour nous. de plus ils nous reclament le derniers reglement de 255 euros. que puis je faire?