



Commande internet mal livrée par exapaq

Par **cecile**, le **24/01/2011** à **17:06**

Bonjour,

Début décembre j'ai passé commande de 250 cartes de visite sur le site alloprint géré par la société impression design. J'apprends que le colis doit partir par exapaq le 21/12 et qu'il devrait être livré 2 à 3 jours plus tard à mon domicile. De retour de vacances le 3/1, n'ayant pas eu d'avis de passage ni aucune nouvelles, je contacte la société impression design qui m'informe qu'ils ont l'accusé de réception comme quoi le colis a été livré!

Avec le code du colis j'ai pu avoir accès à l'accusé de réception qui dit avoir été livré le 24/12 à 13h30 et qui ne porte pas ma signature.

Ce colis ne m'a donc pas été remis mais j'ai malgré tout été débitée des 55€.

Pourriez-vous me dire qui est responsable? la société impression design pour ne pas avoir été au bout du contrat ou exapaq?

Quoiqu'il en soit je souhaite obtenir d'exapaq qu'ils prennent en charge la refabrication de ces cartes de visite ou qu'ils me remboursent. Comment dois-je procéder?

Merci d'avance

Par **mimi493**, le **24/01/2011** à **17:32**

Vous n'avez aucun lien avec le transporteur. Le fournisseur doit rembourser si vous l'exigez.

Par **cecile**, le **25/01/2011** à **11:37**

Merci pour votre réponse.

J'ai sollicité à plusieurs reprises la société à qui j'ai passée ma commande mais celle-ci a fini par arrêté de me répondre. Pour elle le colis est livré, le contrat est rempli.

De plus, j'ai cru comprendre dans leurs CGV que j'ai recopié ci-dessous qu'ils ne sont pas responsables du transport. Comment puis-je faire pour qu'ils me refasse les cartes ou me les remboursent?

Merci d'avance

VII. TRANSPORT

Les frais de transport sont toujours à la charge du client, sauf mention spéciale. Lorsqu'elles sont expédiées, les marchandises voyagent toujours aux risques et périls du client. Les transports s'effectuent à la convenance d'ID - Impression Design, par services postaux ou par transporteurs privés. ID - Impression Design ne saurait être tenue responsable des réserves prévues par l'article 105 du code du commerce, lesquelles doivent être opposables au transporteur, ni même de la carence à agir en vertu de l'article 106 du même code, le tout à peine de dommages et intérêts, si une action était diligentée à l'encontre d'ID - Impression Design. Pour les cas où la responsabilité d'ID - Impression Design serait retenue dans le cadre d'une décision judiciaire, en aucun cas le montant des indemnités, pouvant être due, ne pourra excéder celles garanties au titre de notre contrat assurance Responsabilité Civile Professionnelle. Dans le cas de dépôt de documents originaux et/ou de valeur, le client décharge expressément ID - Impression Design de toute responsabilité en cas de perte, vol ou détérioration, le dépôt étant effectué à ses risques et périls exclusifs.

Par **mimi493**, le **25/01/2011 à 19:31**

N'en tenez pas compte, le code de la consommation s'applique si vous êtes un particulier. Faites une LRAR de mise en demeure de rembourser pour non livraison du bien acheté