



## Délais consommateur réclamer colis

Par **sophie1312**, le **31/07/2017** à **11:10**

Bonjour

j'ai une petite société de vente par correspondance . J'ai envoyé un colis qui a été marqué livré mais il s'agit d'une livraison sans signature. Trois mois après cette cliente me dis ne pas avoir reçu son colis. Existe t il un délais à partir duquel un client ne peut plus contester sa livraison? ( car du coup elle me dit qu' elle n'a pas reçu ses deux autres colis un qui date d un an et un autre de 7 mois). Je voudrais savoir aussi si jamais je devais lui relivrer si je pouvais remplacer la marchandise par un produit similaire et de la même valeur car vu le délais je n'ai plus les mêmes produits.  
merci

Par **goofyto8**, le **31/07/2017** à **11:25**

Contre les clients malhonnêtes et de mauvaise foi, il faut faire des envois en colissimo suivis; ce qui apportera la preuve de la livraison.  
ça vous évitera de perdre du temps et de l'argent.

Par **morobar**, le **31/07/2017** à **15:11**

Bonjour,

La prescription est d'un an à partir de la date supposée de réception.

Encore faut-il que le client soit avisé du départ de l'envoi ainsi que du mode d'acheminement.