



## Porter plainte contre chronopost pour vol

Par **steph231040**, le **27/12/2010** à **19:07**

Bonsoir,

J'ai commandé début Décembre un casque beats Dr Dre sur internet (Shanghai). La livraison était prévue dans les 7 jours, et 15 jours après, toujours pas de nouvelle du colis. Je prend donc contact avec le service client qui me donne un numéro de suivi pour voir où en ait mon colis et je vois que le livreur est passé le samedi 18/12/2010 mais que j'étais absente. Or, il se trouve que ce jour là j'étais là toute la journée, mais surtout je n'ai jamais eu d'avis de passage dans la boîte au lettre.

Je vais donc à la poste avec tout le suivi de mon colis imprimé et la postière me donne donc le colis et me demande de signer la feuille.

Comme j'ai trouvé bizarre de ne pas recevoir l'avis de passage, je décide d'ouvrir le colis à la poste avant de rentrer.

J'ouvre mon colis et je m'aperçois que la boîte a un peu été déchirée, mais surtout que le colis est vide !!!

J'appelle donc immédiatement Chronopost qui me dit qu'ils vont faire le nécessaire pour voir où peut être le casque, mais surtout d'anoter sur la feuille que j'ai signer que le colis était vide. Je retourne donc au guicher et je note sur la feuille à côté de ma signature que le colis était vide (ce qui n'a pas été facile à faire car au départ ils ont refusé que je note ça sur la feuille... mais au final j'ai réussi après avoir fait bien comprendre mon mécontentement).

J'ai contacté mon expéditeur, qui m'a assuré que le colis était plein quand il est parti des entrepôts, ce que Chronopost m'a confirmé car en arrivant au centre de tri de Rungis il pesait 1,4 kg.

Après négociation avec l'expéditeur (envoi de photo, etc...) il doit normalement me renvoyer un casque, mais je souhaiterais quand même porter plainte contre Chronopost, car je trouve

cela inadmissible.

Je souhaiterais donc connaître les démarches à faire pour espérer un remboursement de leur part (valeur du casque 200 euros), et est-ce-que cela est possible si l'expéditeur me renvoie un casque ?

Merci de votre aide.