



Client affirme ne pas avoir reçu son colis contre signature

Par m311

Bonjour,

J'ai un e-commerce, une cliente m'affirme ne pas avoir reçu son colis malgré qu'il soit noté comme livré. Il s'agit d'un colisissimo contre signature, le colis ne peut donc être remis qu'en main propre contre signature et en cas d'absence un avis de passage est remis dans la boîte aux lettres.

Je voudrais donc savoir : si la poste (après avoir mené l'enquête) m'affirme que le colis a bien été remis au destinataire contre une signature, suis-je tenue de rembourser la commande ?

Cordialement.

Par morobar

Bonjour,

Non.

Il appartiendra au destinataire de contester sa signature.