Colis mis au rebut par mondial Relay

Par Isab

Bonjour,
J'ai vendu un article sur Leboncoin pour un montant de 400 ?.
J'ai emballé cet article correctement, en prenant soin de prendre des photos de l'emballage. J'ai déposé cet article chez un commerçant, qui a ensuite été récupéré par mondial Relay, sans aucune réserve de leur part.
Sauf que, quelques jours après le dépôt, je me suis rendu compte que le colis était bloqué chez mondial Relay.
J'ai donc envoyé un mail au bon coin, Qui m'a uniquement répondu d'attendre un retour du transporteur.
J'ai donc contacté moi-même le transporteur, mondial Relay, lequel m'a répondu que mon colis était bloqué, car l'emballage n'était pas conforme.
Quelques jours, après j'ai reçu un mail de leur part, indiquant que le colis avait été tout simplement mis au rebut, c'est-à-dire détruit (alors qu'il était bloqué à quelques kilomètres de chez moi).
Leboncoin a bien entendu indemnisé l'acheteur.
Moi j'ai fait une réclamation par mail à mondial Relay, Qui a refusé de me dédommager. J'ai fait intervenir la fevad, la procédure a duré 5 mois? pour un refus à nouveau?.. Je suis désespérée, est-ce que vous auriez des conseils à me donner ?
Je vous remercie.

Par yapasdequoi

Bonjour,
vous n'avez pas de contrat avec Mondial Relay, ce n'est donc pas le bon interlocuteur.
Votre interlocuteur est la plateforme et les recours sont indiqués dans les CGV.
Pour le moment vous n'avez envoyé qu'un seul mail ?
Adressez leur un courrier RAR résumant les faits et votre réclamation.