Retard 1 jour e-commerce (faute transporteur)

Par mims

Bonjour,
Une cliente me contacte car son colis a été livré 1 jour en retard, le délai affiché était de 1 jour ouvré. De mon côté le nécessaire a été fait : préparation et envoi du colis avant l'heure de collecte. Le problème vient de Chronopost qui a eu du retard.
Elle me demande de contacter la société afin d'être remboursée des frais de port que j'ai avancé et de la dédommager.
Je trouve ça abusif, je ne trouve aucun texte à ce sujet. Suis-je tenue de la dédommager de quoi que ce soit pour ce retard qui est d'une part léger, et d'autre part pas de mon ressort ?

Cordialement.

Par Isadore

Bonjour,

A vous de voir quels sont vos engagements contractuels. Surtout si votre cliente a payé un surcoût pour une livraison rapide, sauf force majeure vous lui deviez une livraison dans les délais.

La livraison, même si vous la sous-traitez, est de votre responsabilité. Vous avez ensuite la possibilité de vous retourner contre le transporteur. Si vous vous êtes engagé à l'égard de cette cliente, vous ne pouvez vous dédouaner en rejetant la faute sur le transporteur.

Relisez donc attentivement vos conditions de vente et tout autre contrat.

Par mims

Merci pour votre réponse.
Le coup supplémentaire pour la livraison express est de 5,50?. Dans nos CGV rien n'est indiqué concernant un dédommagement en cas de retard. Seulement que nous ne sommes pas tenus responsable en cas de retard et qu'en cas de retard de 15 jours, nous menons une enquête (ce que nous faisons bien souvent même en dessous des 15 jours).
Un arrangement à l'amiable est-il possible ? Par exemple rembourser la différence entre une livraison classique et une livraison express ?
Y a-t-il des obligations qui tombent sous le coup de la loi ?

Cordialement.

Par morobar

Bjr,
Vous ne pouvez pas vous échapper, la loi est contre vous:
==
[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226852/]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000032226852/[/url]
==extrait L221-15 code de la consommation
Le professionnel est responsable de plein droit à l'égard du consommateur de la bonne exécution des obligations résultant du contrat conclu à distance, que ces obligations soient exécutées par le professionnel qui a conclu ce contrat ou par d'autres prestataires de services, sans préjudice de son droit de recours contre ceux-ci.

Par Isadore

Bonjour,

La clause stipulant que vous n'êtes pas responsable en cas de retard, s'il s'agit d'une vente à un particulier, est abusive. Le professionnel doit tenir ses engagements, y compris en ce qui concerne la date de livraison. La seule exception est la force majeure, que vous devez prouver.

https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142498[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142498]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142498[/url]

Le professionnel délivre le bien ou fournit le service à la date ou dans le délai indiqué au consommateur, conformément au 3° de l'article L. 111-1, sauf si les parties en conviennent autrement.

Le législateur, pour protéger le consommateur, a rendu cette obligation d'ordre public.

Un arrangement à l'amiable est toujours possible. Vous pouvez déjà voir ce que vous propose le transporteur. A défaut, votre proposition de rembourser la différence entre une livraison rapide et une livraison classique me semble correcte.

Mettez en balance le coût de céder aux demandes de la cliente avec le temps que vous allez passer à gérer le litige en cas de refus et la perte de satisfaction.

Il serait bien de réviser vos CGV si vos clients sont des particuliers, à qui vous êtes tenu de délivrer leurs commandes en temps et en heure.

Par mims

Décidément, la loi est toujours contre le vendeur.
Je dois passer des heures à contacter la société de transport pour espérer avoir un remboursement des frais avancés et par la suite effectuer le remboursement.
Et ce, pour 1 jour de retard. Et bien.. Je pense supprimer cette option, j'aurais beau courir pour expédier le colis à temps, si le transporteur retarde tout ça me tombe dessus et me fait perdre énormément de temps.
C'est vraiment dingue.