

Colis non reçu / Signature falsifiée

Par Antho21

Bonjour,

Je viens demander de l'aide concernant un litige entre NVIDIA et UPS qui dure depuis presque deux mois. J'ai acheté un GPU sur le store officiel de NVIDIA début septembre (en plus c'était une erreur). UPS indique que le colis a été livré le 10 septembre avec ma signature, sauf que je n'étais dispo ce jour-là, je n'ai jamais reçu le colis et la signature n'est pas la mienne.

J'ai contacté UPS dès le 11 septembre. Ils ont ouvert une enquête, mais j'ai reçu des informations contradictoires à chaque appel, avec des dates incohérentes. Un livreur est même venu le 3 octobre pour constater que je n'avais rien reçu, alors que UPS m'a ensuite dit que l'enquête était déjà clôturée avant sa venue.

De son côté, NVIDIA refuse d'intervenir tant que UPS ne change pas le statut, en disant que le colis est ?livré avec ma signature?. Ils ne font rien malgré mes explications.

Aujourd'hui, je n'ai ni le colis, ni le remboursement, et personne ne prend ses responsabilités. Je suis coincé entre deux entreprises qui se renvoient la faute alors qu'il y a manifestement une signature falsifiée.

Quels recours juridiques puis-je engager pour débloquer cette situation ? Plainte pour faux et vol ? Mise en demeure ? Chargeback ? Je suis perdu et j'aimerais savoir quelle démarche est la plus appropriée.

J'ai contacté les entreprises des dizaines de fois, mais ça n'avance à rien.

N.B. : Apparemment Nvidia n'a qu'une adresse aux US.

Merci d'avance.
Anthony