



Colis endommagé après droit de rétractation

Par lillirose05

Bonjour,

J'ai utilisé mon droit de rétractation le 9 septembre dernier pour un article d'une valeur marchande de 2700euros. J'ai retourné le colis à l'entreprise par transporteur le 20 septembre et l'entreprise a réceptionné et signé le colis le 22 septembre.

Sans retour de leur part depuis le 22, j' ai envoyé un mail hier soir pour savoir quand j'aurais mon remboursement et leur réponse fut sans appel, "nous attendons les résultats du huissier car après vérifications un des pieds était cassé et le dessus de la machine présentait des rayures importantes. les pièces doivent donc être remplacées".

Mon droit de rétractation fut difficile à faire accepter, c'est pourquoi lors du retour de l'article j'ai pris toutes mes précautions pour éviter les litiges possible; J'ai pris des photos de la machine avant emballage (tout les cotés) à chaque étapes de l'emballage (papier bulles, cellophane, double carton, boudins d'air) et aussi payé une assurance à valeur réelle.

Je suis actuellement dans une impasse, lorsque la société a réceptionné le colis elle n'a fait part d'aucune réserve, je n'ai aucunes preuves des dégâts sur la machine.

Est il dans sont droit de ne pas me rembourser complètement? Dois je me retourner vers le transporteur? le délais de remboursement est il rallongé du fait qu un huissier a ete mandaté?

En vous remerciant par avance de l'aide que vous m'apporterez.

Par osram

Bonjour,

La société qui a réceptionné le colis sans émettre de réserve a prit un gros risque...c'est à elle maintenant de se retourner contre le transporteur.

Mettez la en demeure de vous rembourser immédiatement. Lettre recommandée avec accusé de réception et conservez les copies.

Par lillirose05

Merci de votre reponse,

Pour vous cela veut dire qu il doit me rembourser complètement et se faire dédommager par le transporteur si les dégâts sont avérés ? Meme si c'est moi qui ai choisi le transporteur?

Par osram

Vous avez confié ce colis à un transporteur qui ne l'a pas livré en bon état, mais le destinataire n'ayant pas émit de réserve, on considère que le colis était en bon état à l'arrivée chez celui-ci.

Peut-être que le réceptionnaire a lui-même endommagé la machine, elle peut être tombée chez lui..