



Colis renvoyé mais reçu vide

Par **nouquette**, le **09/01/2012 à 18:24**

Bonjour, mon problème concerne une bague de 955 euros que mon mari a commandé sur internet pour Noël. Lorsqu'il l'a reçue il avait fait une erreur sur la taille. Il a donc contacté la société à Paris et celle-ci lui a demandé de la renvoyer. Chose qu'il a faite. Il a renvoyé la bague en Colissimo avec une assurance de 800 euros. Il attend plusieurs jours et rien. Après presque 2 semaines comme il n'y avait toujours pas de colis il a contacté la société qui lui a appris qu'il n'avait pas reçu le colis. Après avoir vu avec la poste il se trouve que le colis avait été présenté à la société mais comme il n'y avait personne pour le réceptionner le colis était en attente sur une passerelle de la poste. Donc la société promet qu'elle va de suite chercher son colis et qu'on devrait le recevoir pour Noël. Noël passe toujours rien. Après plusieurs appels la personne au téléphone nous dit que le colis devrait arriver. Mais le mercredi suivant mon mari en colère les recontacte et là on lui apprend que le coursier qui est allé chercher le colis a bien pris celui-ci à la poste mais lorsque le colis est arrivé il était abîmé (le papier bulle de l'intérieur dépassait du colis) et la bague avait disparu. Donc depuis la poste refuse de faire marcher l'assurance car pour eux le colis aurait dû être vérifié sur place et la société refuse de nous rembourser ou nous renvoyer une bague. Ils s'excusent et reconnaissent qu'ils ont fait des erreurs mais tant pis pour nous. De plus ils nous réclament le dernier règlement de 255 euros. Que puis-je faire ?