



Société de transport: livraison qui durait 8 mois!

Par Irina, le 22/05/2008 à 20:41

Bonjour, j'ai une question concernant mes droits. Si quelqu'un peut m'aider, j'en serai très reconnaissante.

Le 25 septembre 2007, une société de transport franco-ukrainienne a récupéré mon colis pour le livrer à Moscou.

Le délai, indiqué dans leur mail, était de 3 semaines environs. J'ai accepté, et ils ont récupéré mon colis dans un dépôt à côté de Paris. Je les ai jamais vu, et toute notre communication se déroule depuis par mail et téléphone.

J'aurais dû leur envoyer un chèque de 125 euros (le prix de livraison), mais j'ai reçu la facture seulement dans 2 semaines et demi. Le lendemain, la personne avec laquelle j'étais en contact m'a envoyé un mail en disant que tous les colis sont bloqués sur la frontière russe.

On a attendu jusqu'au mois de MARS (!). J'étais en contact direct avec leur partenaire en Ukraine, qui m'a confirmé tous les faits par téléphone.

La situation sur la frontière a été débloquée le 1 mars, et mon colis est parti le 13. Il est arrivé à Moscou le 21-25 mars.

Résultat: mon colis a été livré à son destinataire seulement HIER (le 21 mai).

Ainsi, il était en route pendant 8 mois.

Quand j'ai parlé avec mon prestataire, ils m'ont dit, que ce n'est pas de leur faute, car dans leur contrat (conditions générales) est marqué:

"Des exemples d'événements au-delà du contrôle de la Société sont, entre autres, une perturbation des transports routiers pour cause de mauvaises conditions climatiques, d'incendie et d'inondation, de guerre, d'hostilités et de troubles civils, **d'actes de gouvernement ou de toute autre autorité (en ce compris, sans limitations, les douanes)**, et de conflits sociaux ou d'obligations affectant la Société ou toute autre partie."

Ma question est la suivante: je n'ai pas envie de payer 125 € pour une livraison qui durait 8 mois. Je trouve ça injuste et injustifié, car les colis que mes amis ont envoyés PLUS TARD que moi, sont arrivés bien AVANT que le mien.

Comment je dois agir dans cette situation?

Merci pour votre aide!