

Bonjour,

Puisque je suis bloquée pour le 4ème jour chez moi dans l'attente de la livraison de mon colis, je profite pour vous adresser un mail d'exaspération.

Le suivi du colis n° 01191XXX indique depuis le 19/01/2017 08:52 "Colis remis au livreur" mais il n'a toujours pas été livré.

24 heures pour faire Berlin -> Lille, 24 heures pour faire Lille -> Marseille, et déjà 4 jours (et c'est pas fini) pour faire Marseille -> mon domicile à Marseille !

Depuis le 19 donc, j'essaie d'avoir des infos en téléphonant au 0969322332.

À chaque coup de fil on commence par m'opposer que mon numéro de téléphone, indiqué sur le colis, est erroné alors qu'il se présente sous sa forme internationale (donc précédé du 33). Vous ne formez pas vos collaborateurs à la reconnaître ?

À chaque fois, à la demande de l'opérateur(trice) je RE-donne mon numéro pour qu'il soit "corrigé dans le dossier".

Ensuite on m'informe que "je n'ai pas à m'inquiéter", "le colis peut mettre jusqu'à 48 heures pour être livré une fois entre les mains du livreur", "il sera livré demain", "on fait le nécessaire auprès de l'agence de Marseille".

Samedi on m'a même assurée que je serais livrée dans la journée, sans faute". Attente à mon domicile en vain.

Mais à la suite, changement dans le suivi : 21/01/2017 10:24 "Demande d'enquête sur le colis"

Appel à nouveau ce matin au 0969322332.

Après la rengaine sur le numéro de téléphone (mais il n'a pas été corrigé encore ce dossier ?!), l'autre rengaine : "il va sûrement être livré aujourd'hui, ou peut-être demain, mais demain dernier délai, c'est sûr !"

Mais là, miracle, ce que je demandais depuis le début, c'est à dire être mise en relation avec l'agence de Marseille, m'est enfin accordé !! Je tape donc 13 à la demande du message et j'obtiens après une certaine attente, l'agence de Marseille. Le Graal !

L'opératrice, invariablement, commence par le "fameux numéro erroné" ! Réponse de ma part : "blabla... numéro international", bien entendu je lui dicte mon numéro sous sa forme nationale, on ne sait jamais. D'autant qu'elle doit me laisser pour aller "voir sur les quais" et me retéléphoner. Ou pas ?!?!?

2 heures plus tard, je tente un nouvel appel à l'agence de Marseille. Réponse : je suis toujours à la recherche de votre colis...

J'imagine que mon colis n'est pas le seul à être en attente, ou égaré, ou bientôt livré depuis 4 jours, ou numéro erroné... Toutes les plaintes lues sur internet sont donc véridiques ?! J'espérais vraiment que ce soit un peu exagéré.

Merci d'avance pour votre réponse et surtout pour votre diligence (à compter de maintenant) à me livrer mon colis.

P. C....

Et la réponse du « Chargé de la Relation Client Web »

Bonjour monsieur C...,

Nous vous remercions pour votre demande d'information.

Avant de transmettre votre demande à notre agence locale, je me permets de vous alerter concernant vos coordonnées.

En effet, le numéro enregistré sur votre dossier est toujours celui communiqué en première instance à savoir :

+33 3 36 23 42 XX XX ce qui même sans l'indicatif France nous donne deux numéros de trop :

+33 (0)3 36 23 42 XX XX

Nous vous prions donc de bien vouloir nous communiquer un numéro de téléphone correct afin que nous puissions l'enregistrer à votre colis.

Cordialement,

Ma réponse :

Mon n° de téléphone est le : **06 23 42 XX XX**

Je crois rêver ! A chaque coup de fil, comme je le disais dans mon mail, j'ai indiqué, donné, redonné mon numéro pour "corriger sur le dossier" comme m'ont dit vos opérateurs et vous me dites que ce n'est toujours pas corrigé !!!! Incroyable ! A quoi ça sert qu'ils me le demandent s'ils ne corrigent pas ?

Étonnamment, Hermes avait bien mon numéro correct. Ci-dessous je colle une copie d'écran du mail qu'ils m'ont envoyé lors de la prise en charge de mon colis. Bien entendu, je peux vous transférer également ce mail. Pourquoi 2 chiffres ont été rajoutés dans votre dossier ? Aucune idée.

Mais c'est surtout de mon adresse que le livreur a besoin pour me livrer mon colis, je me trompe ?

La personne de l'agence de Marseille que j'ai eue au téléphone hier matin devait me rappeler dès qu'elle l'aurait trouvé. Toujours aucune nouvelle. Plus de 24 heures pour trouver un colis, ça n'est pas bon signe. Colis perdu ? Volé ?

Merci pour votre réponse avec de bonnes nouvelles.

P. C....

PS : Mon numéro de téléphone : **06 23 42 XX XX**