

Votre colis tarde à arriver ? Pas d'inquiétude, on vous accompagne.

Dans la très grande majorité des cas, un colis annoncé « en retard » ou « introuvable » finit par être localisé. Avant de lancer une enquête auprès du transporteur, voici quelques vérifications simples à faire de votre côté : elles suffisent à retrouver le colis dans la plupart des situations.

1. Les vérifications à faire de votre côté

1 Cherchez un avis de passage.

En cas d'absence, le livreur dépose généralement le colis dans un point relais à proximité, et y laisse un avis (boîte aux lettres, e-mail ou SMS). Le colis y reste en général disponible une semaine.

2 Demandez autour de vous.

Voisins, gardien, famille, accueil de l'immeuble ou de l'entreprise : le colis a pu être remis à un tiers ou déposé dans un endroit sûr (sous l'abri, derrière un portail...).

3 Vérifiez l'adresse que vous avez saisie.

Une erreur ou un oubli (numéro, étage, code, complément d'adresse) peut bloquer ou retarder la livraison.

Bon à savoir : un colis « en retard » n'est pas un colis perdu. Les transporteurs connaissent parfois des décalages de quelques jours (pics d'activité, intempéries, réacheminement). Nous vous remercions de patienter quelques jours ouvrés après la dernière information de suivi avant de conclure à une perte.

2. Toujours rien ? Nous lançons l'enquête

Si, après ces vérifications, votre colis reste introuvable, contactez-nous : nous ouvrons immédiatement une enquête auprès du transporteur. Pour la déclencher sans délai, merci de nous communiquer :

Les informations et documents à nous transmettre

- ▶ Votre **numéro de commande**
- ▶ Le **numéro de suivi** du colis, si vous l'avez en votre possession
- ▶ La **confirmation de l'adresse** de livraison exacte
- ▶ Le cas échéant, une copie de l'**avis de passage** si vous en avez reçu un
- ▶ Une **déclaration sur l'honneur de non-réception** du colis, datée et signée de votre main
- ▶ Une **copie de votre pièce d'identité** (carte nationale d'identité, recto-verso)

L'enquête transporteur prend généralement entre **quelques jours et deux semaines ouvrées**. Nous suivons le dossier pour vous et vous tenons informé(e) de son avancement. Ce n'est qu'une fois **l'enquête officiellement clôturée** par le transporteur qu'une décision peut être prise quant à une éventuelle refabrication de votre commande.

Comment se déroule l'enquête : le transporteur diligente une enquête de proximité. Un agent peut se rendre à **l'adresse de livraison** pour faire le point sur les conditions de remise, et vous serez très probablement **contacté(e) directement** à ce sujet. Cette démarche permet de retrouver de nombreux colis bel et bien livrés mais égarés de bonne foi.