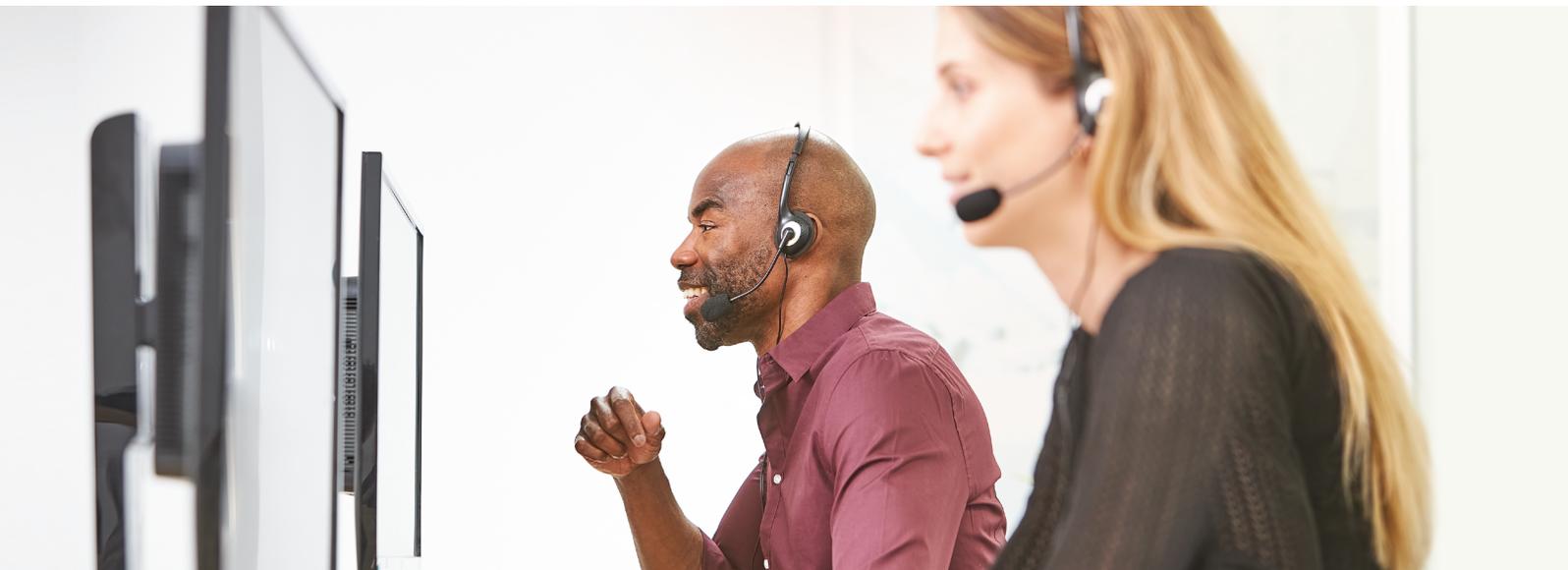
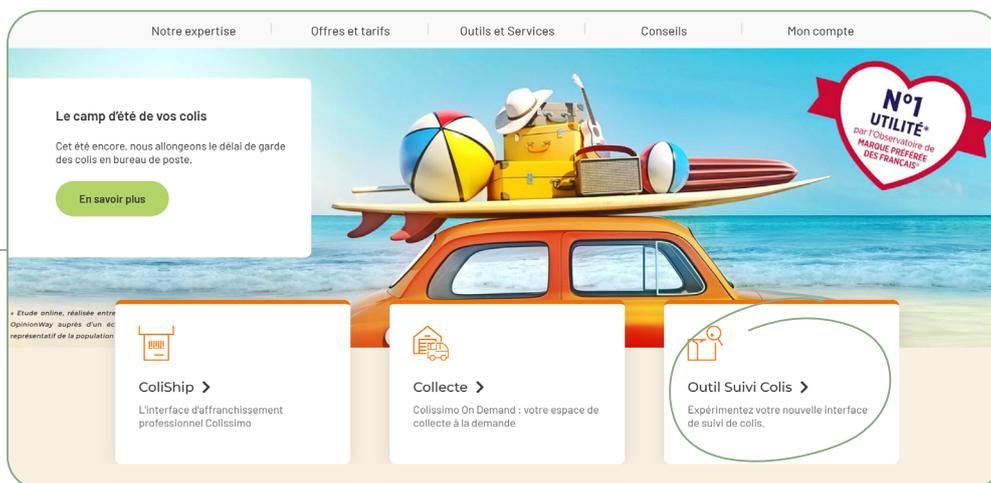


Comment déposer une réclamation ou une demande à notre Service clients ?



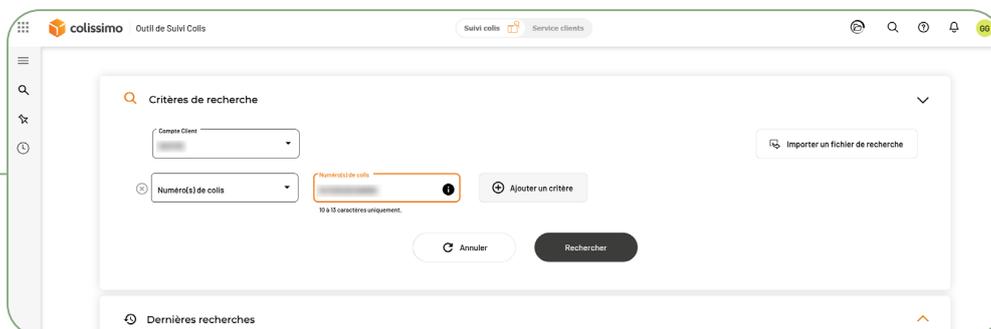
1

Connectez-vous à la Colissimo Box puis cliquez sur « **Outil Suivi Colis** »



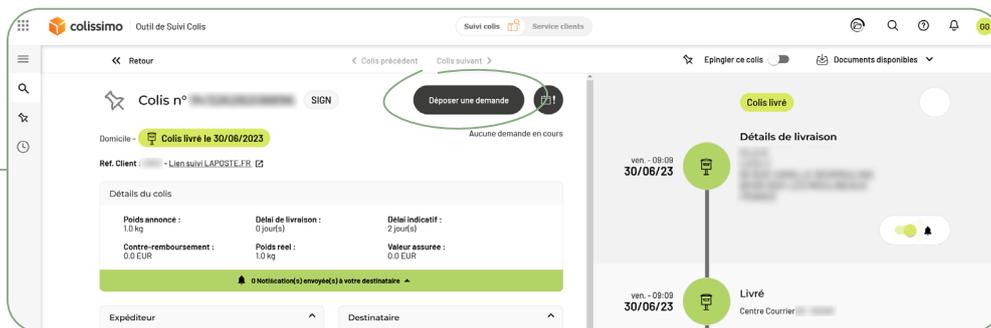
2

Dans les **critères de recherche**, indiquez votre numéro de colis, une période de recherche ou d'autres critères nécessaires



3

Sélectionnez le colis recherché dans la liste de résultats pour accéder à la fiche de suivi du colis puis cliquez sur « **Déposer une demande** »



4

Choisissez le **motif de votre demande** dans la liste déroulante (colis non livré, demande de preuve de livraison,...), qui apparaît afin de déposer votre réclamation



ASTUCES

Pour un traitement rapide et efficace de votre demande, n'hésitez pas à joindre la facture de vente du contenu du colis mais aussi :

Contestation de livraison pour les colis livrés avec signature → il est nécessaire de joindre une attestation de non-réception signée ainsi que la copie de la carte d'identité du destinataire

Colis endommagé → si possible une photo de l'emballage du colis, de son contenu et de l'étiquette bien visible

FOCUS SUR LE HORS-DÉLAI

Il est possible de sélectionner plusieurs colis puis de cliquer sur l'icône de « **demande de vérification de délai** », ou de cliquer directement pour effectuer une **demande sur l'intégralité des résultats de la recherche**



→ Votre demande sera transmise instantanément au Service Clients Colissimo



CONTACTEZ-NOUS



Un support et un accompagnement IT

Pour répondre à toutes vos questions techniques : solutions d'intégration, d'étiquetage et de suivi

0 241 742 088 Service gratuit + prix appel

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h



Un service clients

pour répondre à toutes demandes suite à l'expédition de vos colis

0 825 878 888 Service 0,20 € / min + prix appel

Du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h à 18h