

Réponse du 9 mai 2019 du service clients de La poste à mon mail du 6 mai 2019.

Je n'ai pas pu m'empêcher de corriger les erreurs et les fautes.

Possible que l'étendue du bug informatique ait engendré un nombre de réclamations important, au point que les agents n'ont pas le temps de se relire.



Service Clients

La Boutique

Référence du dossier : ██████████

Numéro de commande : ██████████

Bonjour ██████████

Vous avez pris contact avec le Service Clients de La Poste en Ligne au sujet d'un incident dans l'impression de vos bordereaux ~~Colissimo~~. ~~Non, il s'agit de lettres RAR!~~

Je regrette le désagrément occasionné.

L'anomalie a ~~été identifiée~~ ~~étai~~ ~~identifiée~~ et aujourd'hui le ~~problème~~ ~~rétablissement du dysfonctionnement~~ ~~est résolu~~ et résolue.
Je vous invite à consulter vos relevé bancaire un remboursement de votre commande du montant de ██████ a ~~été remboursé~~ le 15/04/2018 .
~~été effectué~~

Soyez assuré que La Poste met tout en oeuvre pour rétablir un service optimal dans les meilleurs délais.

Je suis désolé de cette situation et reste à votre disposition pour toute demande complémentaire.

Je vous souhaite un bon après-midi.

Cordialement,

Adeline de l'équipe La Poste en Ligne.

Si le dysfonctionnement est rétabli, cela veut dire que cela ne fonctionne toujours pas! C'est plutôt inquiétant!

REPONSE

Mes lettres, si j'en crois le suivi que vous donnez ont été reçues le 6 mai 2019. J'attends toujours des AR!

De plus, vous m'aviez dit le 13/04 que les lettres que j'ai établies le 8/04 étaient perdues (le remboursement correspond à ce premier envoi de 4 lettres perdues). J'ai donc refait 4 lettres le 13/04. Une seule est arrivée à son destinataire (j'ai l'AR). Le 2 mai vous m'avez envoyé un mail expliquant que les lettres du 13 avril ne sont pas parties et que vous vous chargiez de les envoyer à nouveau.

Le problème c'est que vous avez envoyé mes lettres du 8 avril (et non celles du 13 avril) car vous n'avez pas annulé la commande que vous m'avez remboursée. J'ai donc des destinataires qui se retrouvent avec des lettres datées du 8/04 alors qu'un autre a une copie datée du 13/04.

Je ne pourrais jamais exploiter ces courriers en cas de recours.