

## Mauvaise note pour ORCHESTRA

Le 1<sup>er</sup> décembre 2016, cette cliente effectue un achat dans un magasin **ORCHESTRA**. Mais une erreur intervient lors du paiement en caisse : une première transaction de 144 € par carte bancaire est annulée par la vendeuse qui saisit un nouveau total de 106 €.

Mais, le 7 décembre 2016, les deux montants sont débités du compte bancaire de la cliente.

Par téléphone, son interlocutrice indique que le terminal de paiement est en panne et ne prend pas véritablement en charge la réclamation. Pour sa part, le service clients d'**ORCHESTRA** suggère de lui adresser un courrier.

Il aura fallu une intervention du Réseau anti-arnaques auprès de la Direction Générale pour que la situation soit régularisée : « *J'ai eu mon remboursement mais sans aucune excuse. Personne ne s'est souciée de la façon dont on traite les clients* », indique la consommatrice désabusée.

Les demandes d'explication du Réseau anti-arnaques en matière de traitement de réclamation sont restées sans réponse. De toute évidence, le thème de la satisfaction clientèle n'intéresse pas **ORCHESTRA**.