

Le service clients de la FNAC exige de bonnes notes

Cette cliente commande une coque d'un Iphone 7 et reçoit une coque d'Iphone 8 sur le site de la **FNAC**. En réalité c'est **3RD GENERATION** qui est hébergé sur ce site (*market place*). A réception du questionnaire de satisfaction, elle mentionne une note de 5 à chaque rubrique, mais minore par un 3 la note de la rubrique « conformité du produit ».

Un message, émanant de service-clientele@fnac.com, lui parvient (*les fautes d'orthographe sont malheureusement d'origine*):

« Les coques Iphone 7 et 8 sont les mêmes. Veuillez s'il vous plait la déballer et l'essayer sur votre appareil. Vous avez été trop rapide pour la note, vous n'avez pas pensé à nous envoyer un message pour résoudre le problème. Nous vous demandons de bien vouloir reconsidérer votre note » (signé : Service client.- H)

La cliente apprécie moyennement cette pression pour revoir sa note à la hausse. Elle retourne le questionnaire en attribuant un 2 au lieu du 3 initial.

Le service client rétorque immédiatement (*ici encore nous avons préservé les fautes d'orthographe*):

« Votre commentaire est très injuste et montre que vous êtes malhonnête et de très mauvaise foi. Quelle est la raison en premier lieu de votre note négative ? Car vous êtes ignorant qu'APPLE a arrêté de faire des coques pour Iphone 7 car les Iphone 8 sont compatibles ? Ou pour avoir reçu la bonne commande ? Inadmissible et surprenant qu'il existe encore des personnes comme ça dans ce monde. Nous vous signalons directement à la FNAC et aux autres vendeurs de votre malhonnêteté. Nous vous demandons de retirer ce commentaire incorrect envers nous. Nous vous avons envoyé la bonne commande et nous vous avons livré dans les temps et après commande nous vous avons offert un soutien complet. Et quel a été votre retour ? Une note et un commentaire abusif ? Nous vous demandons une dernière fois de supprimer ce commentaire ainsi que la note et de vous remettre en question Monsieur ? .Posez-vous les bonnes questions et si vous estimez avoir été juste avec nous ? A refus de suppression de la note nous allons remonter l'information au supérieur de la FNAC pour abus nous n'en resterons pas là ! »

De tels écrits sont consternants, ce qui a incité le **Réseau anti-arnaques** à compléter le questionnaire de notation :

Clarté de la réponse apportée : 1/5
Orthographe et style: 0/5
Respect du client et empathie : 0/5

Laissons la parole à **M. Enrique MARTINEZ**, Directeur général du groupe **FNAC DARTY**, qui indique sur le site : « Dans l'environnement digital d'aujourd'hui l'humain est devenu un luxe : l'expertise, l'engagement et la passion des 25 000 collaborateurs du groupe dans le monde entier sont notre meilleur atout, et notre différence pour construire le commerce de demain ».

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00049
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication :
Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)