

UNE OFFRE DE REMBOURSEMENT REALME QUI TRAINÉ EN LONGUEUR

Ce consommateur a fait l'acquisition le 12 avril 2022 d'un smartphone **REALME** GT Edition Master, au prix de 240 €, et a bénéficié d'une offre de remboursement publicitaire de 50 €. Cette opération promotionnelle s'est déroulée du 1^{er} avril au 9 mai 2022.

Le client a adressé le 14 avril 2022 les différents justificatifs demandés – preuve d'achat, ticket de caisse, IBAN – au centre de gestion **FACILITY** à Marseille.

Fin mai 2022, inquiet de n'obtenir aucun virement de remboursement, il reprend contact avec la société de gestion qui lui répond :

« Je vous confirme que nous avons bien réceptionné et traité votre dossier et que celui-ci est conforme. Concernant cette opération, je n'ai actuellement aucune information sur les prochains virements. Toutefois, nous vous confirmons que vous recevrez bien un remboursement d'un montant de 50 €. »

La situation est pour le moins paradoxale :

- Le règlement de l'opération mentionnait un délai de remboursement compris entre 4 et 6 semaines. Dans le cas présent, nous en sommes déjà à près de 5 mois, sans de véritable explication.
- Tout consommateur devait respecter un délai maximum de 14 jours à partir de la date d'achat pour que sa demande de remboursement soit acceptée. L'organisateur ne se prive pas d'appliquer des délais extensibles.
- **FACILITY** se flatte d'être le seul centre de gestion d'offres promotionnelles bénéficiant en France de la certification ISO 9001 qui, notamment, « témoigne des moyens mis en œuvre pour assurer la qualité des prestations ».

Ce n'est pas la première fois que le **Réseau anti-arnaques** dénonce les délais de traitement, voire l'absence de remboursement, des ODR (offres de remboursement). Le consommateur doit impérativement respecter un cahier

des charges rigoureux (liste de justificatifs à fournir, délai d'envoi) mais l'organisateur est loin d'appliquer les mêmes contraintes.

Le **Réseau anti-arnaques** attend avec impatience les explications de **FACILITY**.

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). Elle alimente la page **Facebook** du **RAA**.

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)