

DE'LONGHI rechigne à rembourser

DE'LONGHI organisait une offre promotionnelle « 5 jours de rêve » consistant à rembourser jusqu'à 400 € pour l'achat d'un expresso broyeur.

Ce client effectue un achat (pour un montant de 629,99 €) et s'empresse de rassembler les justificatifs demandés (copie du ticket, facture, code barre de l'emballage) et expédie le tout affranchi avec deux timbres.

En l'absence de remboursement, il multiplie les relances, ce qui donne lieu à un véritable dialogue de sourd : le dossier a été refusé car il faut fournir une copie du ticket de caisse, et non pas une photocopie. « *C'est quoi la différence ? Même eux ne savent pas* », explique-t-il au Réseau anti-arnaques. D'autre part, le service de gestion de cette offre (CUSTOM PROMO) se mélange les pinceaux puisqu'il réclame les justificatifs d'un achat de déshumidificateur, alors qu'il s'agit d'un broyeur !

DE'LONGHI persiste néanmoins à sa demande : il lui faut une copie du ticket de caisse, élément que le client a déjà communiqué.

Miracle : en date du 25 janvier 2022, CUSTOM PROM confirme que la demande de remboursement est conforme et qu'un chèque sera émis dans un délai maximum de quatre semaines.

L'offre de remboursement partiel ou total d'un produit constitue un accélérateur de vente fabuleux. De toute évidence, dans ce genre d'opérations, la multiplication des contraintes vise à décourager le consommateur : date limite (parfois courte), liste de justificatifs, pièces fournies incomplètes ou non conformes...

Le Réseau anti-arnaques rappelle les deux conseils suivants : conserver une copie de la demande et des justificatifs, adresser toute réclamation non pas à la société de gestion de l'opération mais au siège social de la société fabriquant le produit.



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) – Page Facebook

SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)