

Le SAV désastreux de CDISCOUNT

Cette cliente de **CDISCOUNT** témoigne de sa malheureuse expérience avec cette filiale du groupe **CASINO** : « *J'ai acheté une machine à laver en août 2015 sur le site **CDISCOUNT**. J'ai également souscrit la garantie Sérénité à 30 €.*

*Fin janvier 2016, ma machine à laver est tombée en panne. J'ai appelé directement le service de la garantie Sérénité qui m'a indiqué que c'est la garantie constructeur de deux ans qui s'appliquait. J'ai donc contacté LG. Une semaine plus tard, ils ont envoyé un réparateur qui a diagnostiqué que la machine était irréparable. LG m'a donc accordé une solution commerciale et m'a dit que **CDISCOUNT** allait me contacter pour remplacer le produit.*

Mais, depuis mi-février, j'attends que le transporteur vienne récupérer la machine pour pouvoir procéder à l'échange.

J'ai passé des heures au téléphone (avec des temps d'attente extrêmement long) puis, je tombe sur quelqu'un de différent à qui je réexplique mon histoire. Ils m'affirment que mon dossier est toujours en cours de transfert et qu'ils vont me recontacter dans les 48 à 72 heures. Mais rien ! Donc je rappelle et ainsi de suite.

J'ai un bébé de 9 mois, nous n'avons plus de machine depuis 3 mois, c'est juste impossible à vivre. »

Absence de traçabilité des appels client, engagement de rappel, gestion désordonnée de la procédure d'échange : **CDISCOUNT**, pourtant adhérent de la **FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance)** brille par son inefficacité

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 60512, La Chapelle Saint Laurent, 79306 BRESSUIRE cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00031
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**

