

LE S.A.V. DE CDISCOUNT

CDISCOUNT, filiale du groupe **CASINO**, et membre de la **Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD)**, serait bien avisée de revoir les moyens attribués à son service-après-vente.

Les extraits du courrier adressé par ce client à **CDISCOUNT** sont révélateurs de la situation :

- ↳ « Les appels facturés 6 centimes par minute + coût de l'appel local à votre numéro 0811 70 02 33 sont inutiles. J'essaye de vous contacter plusieurs fois par jour pour faire le point sur le dossier de mon appareil photo sous garantie.
- ↳ 1^{er} appel : attente totale de 50 minutes avant de parler à une personne ;
- ↳ 2^{ème} appel : attente de 25 minutes (*je raccroche*) ;
- ↳ 3^{ème} appel : 15 minutes d'attente (*la communication est coupée*) ;
- ↳ 4^{ème} appel : 15 minutes d'attente (*je raccroche*) ;
- ↳ Au total 105 minutes facturées à 6 centimes par minute (*soit 6,30 €*) pour ne rien obtenir ! »

Précisons que ce client s'était résigné à appeler ce numéro dédié au S.A.V. parce que, justement, ses messages adressés au **sav@cdiscount.com** n'obtenaient pas de réponse...

INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, BP 414, 85504 LES HERBIERS cedex
(contact@arnaques-infos.org)
Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00015
Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.
Directeur de la publication : **Pascal TONNERRE**