



Garantie SPB "60 Jours pour vous décider" vendue chez Cdiscount

Par vannah95100

Bonjour à vous tous...!!!...je souhaitais partager ma malheureuse expérience avec l'assurance SPB "60 Jours pour vous décider" vendu par Cdiscount, et peut être échanger avec d'autres mécontent pouvant compléter/instruire un dossier que je suis en train de monter.

Nous avons fait l'acquisition le 4 aout 2014 chez Cdiscount d'un matelas + sommier n° de commande xxxxxxxxxxx pour un montant de 409.06 euros avec la garantie SPB "60 jours pour vous décider" .Nous l'avons reçu le 3 septembre 2014, nous avons dormis une nuit dessus et n'étant pas satisfait nous avons fait marcher la garantie que nous avons souscrit dans le délai imparti.

C'est à ce moment que les problèmes ont débutés. En effet, après avoir effectué la procédure d'enregistrement via le site : <https://cdiscout-satisfait.spb.eu> dans le délai de 15 jours, puis j'ai demandé dans les 60 jours impartis le retrait et le remboursement du matelas plus sommier.

Après 4 mois d'appels téléphoniques, de mails et de lettres recommandées, le transporteur missionné par SPB est enfin venu reprendre les produits concernés le 8 janvier 2015, et depuis j'attends le remboursement.

Malgré plus d'une cinquantaine d'appels auprès du service clients de Cdiscount, aucune réponse concrète et satisfaisante quant au remboursement ne m'a été apportée.

Mise à part :

1. Plus d'une trentaine de transfère de mon dossier vers le service réclamation de Cdiscount
2. Des dizaines d'invitations à patienter
3. Des emails de Cdiscount m'informant de la prise en compte de ma réclamation

Après de longues heures de recherche sur des forums internet, j'ai pût enfin obtenir un numéro de téléphone appartenant à la société SPB assurance: 09.70 80.92.59. Lorsque je contact ce numéro, je tombe sur un répondeur me demandant de choisir entre 4 assurances. Lorsque je choisi l'une des trois premières d'entre elles (tache et déchirures/vol/bricolage et jardinage) on tombe sur des interlocuteurs humains. Mais lorsque je choisi le choix 4, j'ai le droit à un répondeur me donnant l'adresse SPB service réclamation du Havre (là où j'ai déjà envoyé plusieurs courriers avec accusé réception, dont une mise en demeure) et une adresse email (j'y ai envoyé plusieurs emails dans lesquels je demande un retour, qui n'a jamais eu).

Dans toutes ces recherches, j'ai pu obtenir un autre numéro de téléphone du service réclamation de SPB, où les personnes des services réclamations voient mon dossier, mais ne sont pas habilités à me répondre car elle s'occupe d'une autre assurance de SPB.

Je ne comprends pas à qui peut bénéficier toute cette aberration. Je songe très sérieusement à emmener cette affaire devant les tribunaux ne serait-ce que pour le principe. Essayer d'avoir à l'usure sa clientèle me désole, et « vendre des produits sans en assumer les conséquences » m'inquiète très sérieusement de la part de Cdiscount. Surtout qu'étant client depuis 2012, je ne souhaite plus tenter de transaction avec eux. J'espérais d'eux qu'il garantisse des transactions sans risque avec des partenaires qu'il assumerait, sur des accords tacites, factuels et suivis par leurs services.

Mais à chaque appel téléphonique depuis septembre 2014 (4 appels par semaine minimum), ils me disent de patienter 72 ou 48 ou 24 heures, que l'un de leur service me recontactera, mais aucun service ne m'a jamais contacté.

A un moment donné, au bout de 3 mois par exemple, cela me semble correct, j'espérais que Cdiscount prenne la responsabilité de me rembourser puis de se retourner contre SPB...mais en vain...

Quant à SPB, je ne comprends pourquoi il ne communique pas un numéro de téléphone avec une personne physique, il ne réponde pas aux emails, et ne réponde pas aux courriers postaux avec accusé réception les mettant en demeure. Le matelas a été récupéré, mais j'attends toujours mon remboursement de 400 euros à ce jour (21/03/2015).

Dans l'attente d'un retour et de conseil Merci pour ce que vous faite..