Image not found or type unknown

Garantie fnac echange spb arnaque

Par **leprevost**, le **20/11/2012** à **14:44**

Bonjour à toutes et à tous, cela va bientôt faire deux mois que je suis mené en bateau par le service spb du contrat de garantie souscrit à la Fnac "échange à neuf produits technique". Je n'ai aucune nouvelles du service, j'appelle régulièrement et j'attend toujours mon remboursement.
Il s'agit d'un canon 60d avec objectif 18-135 avec garantie échange a neuf 5 ans. (349,00euros).
N° retour 3100027.

En résumé: Le premier contact du S.A.V de la Fnac me donne un numéro de suivi pour la prise en charge de la garanti et m'indique l'adresse ou envoyer l'appareil (et oui ca fonctionne par correspondance plus de personne physique, FFP2 4 RUE LANGEVIN 78130 LES MUREAUX).
J'envoie l'appareil le 01/10/2012, on m'informe que mon appareil va bien être pris en charge par la garantie. **Au bout de quinze jours**, le service m'indique qu'il manque deux accessoires et que la franchise va être appliqué.
N'étant pas d'accord avec cette franchise appliqué je demande à mon correspondant si je peux renvoyer la sangle de l'appareil et le manuel que j'avais omis de mettre dans le colis. Mon correspondant m'indique qu'il n'y a rien a faire que la franchise va être appliqué. Alors je refuse et demande que l'on me renvoi l'appareil photo. Le correspondant à bien pris en compte ma demande et je lui demande quand est ce que je vais recevoir l'appareil il m'indique la semaine prochaine. Toujours pas d'appareil. J'appelle toute les semaines voir plusieurs fois par semaine, (il faut ré-expliquer à à chaque appelle l'historique à l'interlocuteur du spb) On me dit que je vais bientôt le recevoir... Plusieurs semaine toujours rien.
Un jour lors d'un xième appel un interlocuteur du spb m'indique que je peux peux tout à fait renvoyer les accessoires, (ubuesque non?, alors qu'il y a trois semaine on m'indiquait l'inverse!) alors je me dit que c'est peut être une chance pour enfin faire fonctionner la garantie. Je renvoi aussitôt les accessoires à l'adresse que l'interlocuteur m'indique (MSS SPB EPT CENTRE TECHNIQUE DIAGNOSTIQUE FNAC ECHANGE GARANTIE ECHANGE 1 RUE DES FRERES LUMIERE 93160 NOISY LE GRAND). Une semaine plus tard, retour par Chronopost de mes accessoires à mon domicile. J"appelle le spb et la on m'indique que ce n'était pas la bonne adresse pour le retour! Je demande pourquoi le correspondant m'a indiqué cette mauvaise adresse, on m'indique qu'il s'est simplement trompé. Ça fait gagné du temps et perdre le mien... que faire.

Par **morganh**, le **09/08/2013** à **19:53**

FNAC – SPB : Où l’on comprend qu’en voulant s’assurer contre le vol l’assuré se fait déjà voler !

Résumé :
Autrefois, grand défenseur de la FNAC comment en suis-je arriver aujourd’hui à vous suggérer d’éviter de vous rendre chez ces bonimenteurs qui préfèrent « fourguer » plutôt que vous « conseiller » ?
C’est simple pour résumer les faits :
- Un appareil photo acheté avec un contrat d’assurance à la FNAC
- Des méthodes des vendeurs de la FNAC méprisant les droits les plus élémentaires du consommateur ; juridiquement critiquables (rétention ou défaut d’information, informations trompeuses…)
- Une responsabilité de l’enseigne savamment diluée et masquée derrière l’écran d’une société de courtage (SPB)
- Des téléconseillers de la SPB aux pratiques scandaleuses (je précise que tout ce qui suit à fait l’objet d’enregistrements téléphoniques par la société visée, dc mes propos sont vérifiables) visant à dissuader, voire empêcher la libre exécution d’un engagement contractuel
- Globalement une gestion de la relation client fondée sur le mépris, ce qui est incompréhensible pour une enseigne ayant cette assise nationale,

Si ce pitch vous a intéressé voici la version « in extenso »

Comment en suis-je arrivé là ? C’est simple, posons d’abord un constat, puis évoquons le contexte.
Partons du principe, que si vous allez à la FNAC, vous savez qu’a priori vous allez payer un peu plus cher, mais, qu’en théorie, vous repartirez immédiatement avec le produit, fort des conseils précieux et rassurants d’experts (ça c’était lorsque je vivais encore au pays de oui-oui). Pour les heureux titulaires de la carte, cette différence étant moindre cela pouvait aussi peser dans la balance. Ce qui fut mon cas à l’époque. Depuis j’ai eu le temps de rayer la carte, de la couper, de lui planter des épines dessus, comme pour tout ce qui peut venir de près ou de loin, de cette institution complice de racket organisé.
Pour la clarté de l’exposé, il faut savoir que la FNAC pousse ses vendeurs à placer des produits financiers, pour lesquels ils sont, sans aucun doute, commissionnés. Et si eux ne le sont pas, à n’en point douter, leur employeur l’est. Evidemment, rien de choquant à cela. Il faut se douter également que le courtier qui agit pour le compte de la FNAC (SPB en l’occurrence) et représente l’assureur, à intérêt à limiter les indemnisations au maximum pour rester profitable. Evidemment, on le sait, personne n’est dupe, mais au moment de l’achat, c’est le genre de détail que l’on omet. Dans l’exposé qui va suivre vous verrez comment un consommateur devenu mouton va tenter difficilement de survivre dans cet univers kafkaïen des produits d’assurances.

Les faits :

Première partie – L’achat (août 2012)

Après plusieurs semaines d’hésitation, j’ai décidé de craquer pour un bel appareil photo (ce point est subjectif j’en conviens). Précisément un Olympus E-M5 avec tout ce qui va bien. Le vendeur avisé, me proposa peu avant d’éditer le bon de commande, d’ajouter une assurance. Fort de son expérience il ajouta qu’avec la carte FNAC je pouvais bénéficier d’une remise et qu’à ce titre d’une certaine façon on pouvait voir l’assurance comme incluse. A quelques euros près, c’était vrai (remise -10%, coût de l’assurance à peu près +10%). Très sceptique

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

qd même, je m'enquis de la couverture de l'assurance, le vendeur forcément me présenta le produit d'assurance avec un embellissement largement coupable. Un copain qui m'accompagnait montra la même réserve que moi, mais d'autres clients pressants derrière moi, je capitulais et me décidais à lever l'option de l'assurance à un peu plus de 130euros (assurance 2 ans bris et vol), sans plus d'explication de sa part, sans possibilité de réellement pouvoir approfondir compte tenu de l'impatience des uns et des autres qui commençait à se faire ressentir.
Délesté de 1500 environs, je repartais néanmoins satisfait et heureux de mon achat.

Deuxième partie – Le Vol (juillet 2013)

Cette année j'ai décidé de passer quelques jours en Espagne pour les congés estivaux. Barcelone est une ville tout à fait charmante. Vous ne pouvez résister à l'envie de saisir votre appareil pour saisir le lieu sous toutes ses coutures. Le dernier jour, peu avant le départ, je sortais du métro place de Catalogne et me rendait vers le Corte Inglès. Entre les deux j'ai senti un tiraillement sec et furtif. Instantanément je regardais mon sac à dos, relevant, abasourdi et consterné l'éventration de celui-ci. Un casque et mon appareil avaient été dérobés. J'étais écœuré, et sur le coup, moins pour le vol de l'appareil que pour la perte des photos. Devant rejoindre rapidement la France (reprise du boulot oblige) je quittais dépité la ville.
De retour en France, je me décidais à remettre la main sur le bon de commande et garantie de l'appareil. Sur le coup, je ne me souvenais plus trop d'avoir souscris l'assurance. Cela m'est revenu avec une précision d'orfèvre en redécouvrant le bon.

Troisième partie – La Déclaration (il y a quelques heures à peine)

Première démarche, je cherche le numéro sur le net du service à contacter, je le trouve sans trop de difficultés. La FNAC m'ouvre alors un dossier et finalement me prie de joindre un autre service en charge des contrats d'assurance. C'est là que tout commence. Le service en question, commence par bien souligner que je ne suis pas un client pour eux, puisque leur métier c'est le courtage, entre la FNAC et l'organisme FINAREF. Par conséquent, eux ne s'intéressent pas aux conditions dans lesquelles j'ai souscrit le contrat (ie la façon dont il a été commercialisé non plus). Première nouvelle, et d'une certaine façon, première maladresse en terme de CRM. Passons. La conseillère me dit qu'il arrive en effet très souvent que les vendeurs ne fassent pas, ou n'aient pas le temps de réaliser une information basique sur le produit. Je m'étouffe car cela me semble un aveu du non respect des droits les plus élémentaires du consommateur. Que ce fait est donc connu de tous, mais que chacun (entendez sauf le consommateur) y trouve son intérêt ! Mais passons là aussi. Le pire reste à venir. J'ai aussi tôt la confirmation de la légèreté blâmable avec laquelle les vendeurs placent leurs produits, puisque, en l'espèce, elle me précise que je n'ai pas renvoyé l'un des papiers du dossier d'assurance dans les dix jours. Là je tombe carrément de ma chaise car ce dossier, vous vous doutez bien, ne m'a pas été remis (ni avant de payer par le vendeur, ni en caisse, ni après à l'enlèvement) et d'ailleurs aucun début de commencement d'information à ce sujet. C'est simple, j'ai payé pour une assurance dont j'ignorais la couverture réelle. Je n'ai eu aucune information (autre que l'argumentaire commercial trompeur), ni aucun document. Je me suis juste benoitement laissé bercer, pétris de naïveté, par le discours dithyrambique du vendeur sur le produit d'assurance. Au final la seule assurance est celle de perdre de l'argent et du temps. J'avoue, je suis un mouton. La conseillère, me précise qu'elle n'est pas étonnée et me demande alors de lui décrire le contexte du vol. Ce que je fais dans les termes évoqués précédemment. Elle me retranscrit ensuite notre échange, ou plus précisément, elle reformule alors mes propos et me dit, vous déclarez je cite « il s'agit d'un vol par un

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

pickpocket, je n'ai rien senti ». Elle ajoute : « il n'y a pas agression n'y effraction vous n'êtes donc pas couvert ». La chose étant (re)formulée avec une telle liberté d'interprétation, un tel détachement et mépris, que ne puis m'empêcher de lui faire remarquer. Je vous passe le dialogue de sourd qui s'en suit. Je lui fais remarquer tout simplement et factuellement, que si j'avais connu la faiblesse de la couverture de cette assurance, eu égard à son coût, il eut été évident, que j'eus classé la proposition du vendeur sans suite. Je lui fais part de mon indignation, et me sens maintenant plus contrarié de m'être fait tromper aussi bêtement par le produit d'assurance que la perte de mon appareil. Après tout, même si le vol et l'acte de dégradation sont assez violents et contrariants, il ne s'agit que de matériel. Alors que là, le montage entre la FNAC, la SPB, et FINAREF me semble puer l'arnaque à plein nez. Face à cette machine déshumanisée, désarmé, dépité, je raccroche.

Quatrième partie – Sursaut du consommateur indigné !

Juste après avoir raccroché je fais une recherche sur le net pour tomber sur le contrat qui ne m'a jamais été communiqué. On peut le trouver à cette adresse :
http://multimedia.fnac.com/multimedia/editorial/Services/Contrats_Notices_Services/Notice_ASS_Produ
Tout de suite, je comprends pourquoi la conseillère, a tenu à ce point à reformuler, influencer et finalement déformer ma déclaration. La raison est simple, reformuler de telle manière à faire entrer la déclaration dans la case « inéligible ».
Là je me dis que s'en est trop. Je ne l'ouvre jamais mais là, il ne faut pas exagérer j'en fais une question de principe. Tant pis pour l'appareil, mais je pense à tous les autres consommateurs d'avant, et d'après qui se sont fait « fourguer », « refourguer » ces contrats d'assurances, vides, creux, ne couvrant rien, vous faisant perdre du temps et de l'énergie inutilement, dans une situation et une période désagréable. Il m'apparait alors évident que ces gens produisent et vendent du vide, à des vendeurs sous pression d'objectifs et de juteuses commissions, dans une enseigne qui méprise profondément ses clients, et se rend complice et voire milite en première ligne pour cette tromperie organisée. Toutes les responsabilités étant diluées dans l'interminable chaine d'interlocuteurs, leurs petits larcins peuvent ainsi prospérer tranquillement, personne ne viendra frapper à la porte de leur tour d'ivoire.
Regonflé, mais aussi blessé par ce mépris injustifiable que j'aurais cru jusqu'à peu, suicidaire en termes de relation client, je m'engage à nouveau à appeler le support. Après 30mn d'attente, c'est dire si j'étais motivé à faire rétablir mes propos, je tombe sur une nouvelle téléconseillère. Je lui ré-explique le problème. Elle me confesse d'abord que ce qui est résumé dans l'outil n'est pas exactement ce que j'ai dit, mais, en gros, que pour elle ça veut dire la même chose. J'insiste alors pour que soit modifié mot pour mot ma déclaration. Elle m'explique alors que quoique je dise maintenant je ne serai pas remboursé. Je lui explique alors que la conversation est enregistrée (ayant patienté 30mn et après deux appels je commence à comprendre le fonctionnement) et que cet enregistrement signifie que je pourrais utilement démontrer dans une phase plus contentieuse la distance qu'il y a entre ma déclaration et les propos consignés dans leur outil. J'ajoute que je ne lâcherai pas tant que mes propos ne seront pas consignés à la virgule près. Je lui fais comprendre qu'à ce stade, le remboursement je m'en fiche, j'en fais une affaire de principe, ce système est une tromperie et il faut que ça se sache largement. Rien, rien, rien je ne lâcherai rien. Elle s'exécute, ne s'empêchant pas de se poser malgré tout comme juge, en rigolant lorsque j'évoque la possibilité d'un contentieux. Comme elle se dit qu'elle a au bout du fil un idiot qui a du temps à perdre, elle me fait une explication de texte pour les « nuls » en soulignant que je ne comprends rien et qu'il n'y a ni violence, ni effraction. Par conséquent que je peux raccrocher. Là j'exulte, je lui signifie que dans les conditions du contrat téléchargé juste avant l'appel, il est mentionné p.2 la définition des termes du contrat. La définition du mot « effraction » étant

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

précisé en ces termes : « L’effraction consiste dans le forcement, la dégradation ou la destruction de tout dispositif de fermeture ou de toute espèce de clôture ». Mon sac a été éventré alors qu’il était fermé. Par conséquent on peut considérer le sac comme un espace fermé, clôturé, et l’acte comme une effraction. Le lieu de commission de l’effraction n’étant pas circonscrit dans cette définition. Etant entendu que ce n’est pas la mienne, c’est la leur !
Suite à cela, j’ai demandé à la téléconseillère de me relire ma déclaration, j’ai noté que plusieurs mentions, une fois de plus, avaient été écartées (par ex la mention de la dégradation de mon sac, le caractère concomitant entre le vol et la découverte du vol). Pourquoi tout simplement parce que dans un cas comme dans l’autre, on se rapproche soit de la définition de l’effraction, soit du vol à l’arraché. Après 3heures perdues dans la journée, je renonce à m’entretenir plus longuement avec cette machine. En temps normal, j’aurais toujours considéré que les conseillers n’y étaient pour rien, ils ont le sale boulot, et trinquent souvent injustement. Mais en l’espèce, quand j’observe le zèle et le mépris, avec lequel ceux-ci collaborent à cette entreprise de tromperie organisée, je n’arrive pas à trouver de circonstances atténuantes.
Loin s’en faut, les commentaires narquois et le mépris des conseillers se succèdent, je décide alors de me lancer dans l’aventure du justiciable non masqué, en affrontant les méandres de la FNAC, de la SPB, de la FINAREF et autre pour faire valoir mes droits. Autant que possible dans une phase de négociation, mais plus déterminé que jamais. J’ai décidé de ne rien lâcher donc en parallèle je vais prendre un avocat. Cela pourra en faire sourire plus d’un. Sans doute cela me coutera-t-il 3 fois le prix de l’appareil, mais d’un autre côté, leur fonds de commerce repose justement sur l’épuisement, sur le découragement des consommateurs à faire valeur leurs droits. Alors croyez-moi, pour toutes ces années de silence, où j’ai agi comme un consommateur docile et résigné, cette fois-ci, stop ! Ras le bol, j’irai jusqu’au bout. D’autant que, contrairement à la montagne de certitudes des téléconseillers, l’issue est loin d’être tranchée. En outre, je reçois déjà des soutiens et témoignages de mon entourage, qui me renforcent. Je ne manquerai pas de vous tenir informé des suites de ce litige qui, je l’espère, d’une banale déclaration de vol, d’un refus non motivé, non fondé, va me permettre de médiatiser les coulisses d’un vrai scandale, qui commence sur la surface de vente, et se poursuit par le mépris des clients, et le non-respect des obligations contractuelles en se couvrant derrières de scandaleuses clauses. A mon sens, le doute devant l’interprétation de ces clauses archi verrouillées et qui pourtant n’englobent pas toutes les situations, devraient toujours être interprétées au bénéfice du client, plutôt d’exciper des motifs fallacieux pour se soustraire à son obligation contractuelle. Ces assureurs, avec la complicité des grandes enseignes et de leurs courtiers, n’hésitent pas à vous faire payer « un parapluie par temps de soleil et à vous le reprendre par temps de pluie », si par chance vous arriviez à le garder, soyez certain qu’il ne s’ouvrira pas.

Par **FredMaritime**, le **19/06/2015** à **12:03**

Même problème pour un Imac 27" avec une proposition de remboursement sur la base de la facture d'achat et non de remplacement "iso-technique"
Donc dossier parti en "réclamation" avec un délai d'abord de 10 jours annoncé pour la réponse et, 15 jours après, délai de 2 mois en moyenne d'annoncé.

C'est la dernière fois que je mets le moindre sou chez la FNAC car il sont parfaitement

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

informé de ces pratique et continue de vendre cette arnaque d'assurance...

A noté que j'ai demandé à récupérer mon Mac (Un disque dur à remplacer soir 130 euros à tout casser) mais il est parti en "recyclage" sans délai pour le coup...
Ce système est vraiment pourri, n'est-ce pas.

Par **cennel**, le **05/07/2015** à **20:34**

J'ai fait l'objet d'une arnaque sur le site de rencontre meetic par un certain marveau alain qui au début me disait habiter à Auxerre dans
le 89 puis au bout de quelques semaine il part en Afrique pour affaire et c'est la que mon cauchemar commence. Il m'a arnaquer d'une somme de 8673€ mais
grace aux agents de la police lutte anti arnaque sur le net en Afrique , cet escroc a été arrêter puis j'ai récupérer tout mon argent, vous pouvez faire de
même si vous avez été arnaquer de cette manière, voici leur adresse :

leur Site internet: http://netinterpol.com/plainte.php Courriel : :
net.interpol.antifraude@gmail.com

faites attention aux faux profils sur les sites de rencontre.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés