



## Xxxxxxxx Saint Memmie 51000

Par Ig51, le 02/11/2015 à 10:06

Bonjour Je vous envoie le texte d'une réclamation que j'ai envoyé à xxxxxx suite à de multiples problèmes lors de l'achat de lunettes dans le magasin de Saint Memmie 51000. Pouvez vous m'aider dans le solutionnement de ce dernier problème ?

*COMPORTEMENT xxxxxx, SAINT MEMMIE 51000 : HONTEUX... ! HONTEUX... !*

*Résumé et historique des problèmes..*

*Fin juin 2015, client fidèle à votre enseigne jusqu'à ce jour, je choisis une monture mode « xxxxxx » à 203 Euros, pour le montage de verres progressifs.*

*Malgré une ordonnance du Docteur le spécifiant et ma demande pour des verres amincis semblables aux lunettes précédentes, constatation à la réception que ce sont des verres épais qui sont montés... ! ( Indice de verre différent ).*

*Ensuite pour moi, difficultés d'adaptation importantes , obligation de marcher tête baissée pour profiter de la vision de loin. Egalement gêne au niveau du nez car j'ai le nez épais et ce sont des montures pour nez fin. => Conseils des vendeurs, d'insister dans le processus d'adaptation à la nouvelle formule des verres...*

*Enfin, après plusieurs semaines et visites au magasin, acceptation de votre part de commander d'autres verres, amincis cette fois, et d'adapter les mesures de centre du verre à mon port de tête. Mais refus de changer la monture malgré le commencement de blessures sur mon nez... !*

*Nouvel épisode, après réception des nouveaux verres amincis, bien centrés : Constatation enfin, par vos vendeurs que la monture blesse fortement le nez et qu'il faut choisir une monture pour nez plus large.. Comme il n'est pas question de changer encore les verres, on me réoriente vers une monture banale, premier prix, ( xxxxxx à 128 Euros), qui acceptera les verres une fois retailés. => Pas d'autres possibilités !*

*Le 30 octobre, après quatre mois et de nombreux aller-retour au magasin, j'ai enfin des verres amincis, bien montés, une lunette confortable, mais sans originalité, alors que mon choix original s'orientait vers un modèle plus coûteux, mais à la mode.*

*De plus, le magasin refuse de me rembourser la différence de prix entre les deux montures, alors qu'il y a faute professionnelle de votre part, on ne laisse pas un client au nez épais, choisir une monture pour nez fin, avec les risques de blessures que cela implique.*

*Je vous demande d'intervenir auprès du responsable du magasin xxxxxx de Saint Memmie, pour résoudre ce dernier problème.*

*Signé un client très insatisfait.*

*Gérard xxxxxx*

*xx Rue xxxxxx*

*51000 Châlons en Champagne*

*xxxx@xxxxxx.fr*

*Facture n° xxxxxx du 25/06/2015*

Par **Optical Center**, le **05/11/2015 à 15:05**

Bonjour Monsieur,

Nous sommes désolés de votre mécontentement. Au vu de vos corrections, l'aminci de verre n'était pas nécessaire, c'est pour cela qu'il n'avait pas été proposé. N'hésitez pas à prendre rendez-vous avec le responsable du magasin pour qu'il vous donne plus d'explications.

Bien cordialement,

L'équipe Optical Center

Par **Ig51**, le **05/11/2015 à 18:04**

Bonjour

Concernant l'aminci, je vous assure que les premiers verres qui m'ont été livrés, étaient beaucoup plus épais que ceux que je porte habituellement. J'ai plusieurs témoins qui peuvent en attester. D'ailleurs le magasin n'a pas fait de difficultés pour me les changer dès que je lui ai fait remarquer, ( en plus l'ordonnance du médecin le spécifiait). De toute manière il fallait refaire les verres car le centrage était loupé et j'étais obligé de baisser la tête en permanence vers le sol pour regarder au loin.

Ensuite, vous ne répondez pas à ma première demande qui concerne la monture fournie au début avec un pontet étroit, conçue pour un nez fin, alors que j'ai un nez plus épais. Dès que les lunettes ont été livrées, j'ai fait remarquer que cela me gênait, mais les différentes interlocutrices n'ont jamais voulu le prendre en compte jusqu'à ce que l'une d'elles constate enfin, au bout de trois mois et de nombreux aller-retours au magasin, que j'étais réellement blessé. La deuxième monture, premier prix, proposée alors m'a satisfait pour le confort, mais pas pour l'aspect "mode". Et maintenant on me refuse le remboursement de la différence de prix entre les deux montures.

En espérant cette fois, une réponse à ma demande...

Gérard Lurot