

LE SERVICE CLIENTS DE ZALANDO

Le site de chaussures et vêtements **ZALANDO.FR** est réputé pour ses frais de livraison et retour gratuits et, pour son service client, joignable par un numéro de téléphone gratuit.

Un consommateur avait fait part au **Réseau anti-arnaques** de sa difficulté à être remboursé suite à un colis égaré par le service expédition. De nombreuses relances avaient été nécessaires pour obtenir le remboursement de la commande, soit 60 €.

Le **Réseau anti-arnaques** avait contacté le service clients de **ZALANDO** pour obtenir des explications sur les dysfonctionnements constatés et s'étonner du piètre geste commercial accordé (*un bon de réduction de 30 % sur une future commande*).

Le traitement de cette demande reste pitoyable :

- ↳ Le 16 septembre 2012, le service clients accuse réception de la demande et annonce un délai de traitement de 3 jours ouvrables ;
- ↳ Le 25 septembre, « afin de clarifier la requête », il réclame un délai supplémentaire et sollicite « exceptionnellement, un peu de patience » ;
- ↳ Le 29 décembre, en l'absence de toute réponse, le **Réseau anti-arnaques** effectue une relance ;
- ↳ Ce n'est que le 7 janvier 2013, que **ZALANDO** écrit : « Pour des raisons de protection des données, nous ne pouvons vous informer plus avant normalement sur la commande référencée. » Comprenez qui pourra !

Près de trois mois et demi de délai pour être destinataire d'une fin de non-recevoir : **ZALANDO** se fait remarquer par son absence de réactivité et par sa volonté de non transparence.

Rappelons le slogan de cette marque : « Hurlez de plaisir » !

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**