

YVES ROCHER présente ses excuses à son client



Il est rare que le Réseau anti-arnaques accorde de bons points dans le cadre de cette rubrique « Info-Alerte.»

Autant il est indispensable de dénoncer les pratiques commerciales douteuses, autant il est important d'évoquer les initiatives heureuses.

Un client effectue au mois de février 2021 une commande d'un montant proche de 20 € auprès du catalogue Yves ROCHER.

Il s'avère que l'un des six articles commandés est indisponible. Yves ROCHER présente bien évidemment ses excuses, établit un avoir pour le montant du produit, et remet un bon pour un produit gratuit de son choix (d'une valeur maximale de 15 €).

Certes, la démarche marketing est bien présente : Yves ROCHER espère bien que cette demande de produit gratuit sera accompagnée d'une commande de produits supplémentaires. Mais l'objectif affiché (« nous souhaitons entretenir avec vous une relation de confiance ») est parfaitement louable. De nombreuses sociétés de vente à distance devraient s'en inspirer.



YVES ROCHER

Bretagne, France



INFO-ALERTE est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :
Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex
(contact@arnaques-infos.org) - Site : www.arnaques-infos.org
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

Pascal TONNERRE (president@arnaques-infos.org)