

									
ACHATS	Note / 10	Parcours commande	8	7		7	6	7	6
		COMMENTAIRES	Toujours bien. Le parcours linéaire avec plaque d'immat est top mais dès que l'on sort du chemin balisé et que l'on navigue à vue c'est moins évident.	Bien sauf qu'il n'est pas évident de bien comprendre les différentes offres pour un meme produit.	Site indisponible au moment de la commande. Il s'agissait de la bascule entre Yakarouler et CarterCash	Offre vraiment énorme. Ce n'est pas toujours évident en terme de parcours. C'est parfois confusant. Cela mériterait un peu D'UX sans doute	Bien et plutôt rapide mais la recherche sans immat est un vrai point négatif. Autre souci l'offre n'est pas toujours adaptée au marché français. Par exemple on nous indique les points de collecte de l'huile à Berlin. C'est un peu loin non ?	Bien, recherche classique. Les familles de produits ne sont pas toujours évidentes à trouver. Il y a, depuis peu, de nouvelles marques premier prix qui étoffent l'offre mais cela reste néanmoins limité.	Plutôt bien en terme de recherche. L'arborescence est claire et efficace. Par contre le choix reste encore trop limité.
		Montant de la commande	44,20 €	60,98 €	INDISPO	49,36 €	50,73 €	54,45 €	52,76 €
		Garantie retour indiquée	non	oui	INDISPO	oui	non	oui	non
		Prix Garantie retour	-	6,90 €	INDISPO	3,95 €	-	4,99 €	-
		Coût livraison domicile	7,99 €	9,49 €	INDISPO	9,95 €	6,90 €	7,50 €	7,90 €
		Coût livraison hors domicile	4,99 €	6,99 €	INDISPO	RAS	RAS	2,90 €	5,99 €
		Paiement 3DS	oui	oui	INDISPO	Oui	oui	oui	oui
		Date de la commande	31/8/2023	31/8/2023	INDISPO	31/8/2023	31/8/2023	31/8/2023	31/8/2023
		Date de reception	8/9/2023	5/9/2023	INDISPO	7/9/2023	7/9/2023	6/9/2023	6/9/2023
Date de reception totale	8/9/2023	5/9/2023	INDISPO	7/9/2023	7/9/2023	6/9/2023	6/9/2023		
Nombre de jours	8	5	INDISPO	7	7	6	6		
Nombre de colis	1	1	INDISPO	1	1	1	1		
État du colis	6	9	INDISPO	7	9	8	6		
Nom identique au site	oui	oui	INDISPO	non	oui	oui	oui		
Commentaires	Colis en état plutôt moyen cette fois-ci. Pas de calage	RAS	INDISPO	RAS	RAS	RAS	Colis simple canelure et aucun calage. Résultat le colis est un peu abîmé.		
Bon de preparation ou facture	non	non	INDISPO	non	oui	oui	oui		
LIVRAISON	Note / 10	Hotline payante / gratuite	Gratuite	Gratuite		Pas de hotline affichée, il faut chercher	Gratuite	Gratuite	Gratuite
		Tchat	Oui	non	INDISPO	non	non	non	non
		Contact filtré	oui	oui	INDISPO	oui	oui	oui	oui
		Possibilité d'édition d'étiquette	oui	oui	INDISPO	non	oui	non	non
		Évaluation du parcours retour	8	8	INDISPO	5	7	6	5
		RETOUR PAYANT	oui	oui	INDISPO	oui	non	oui	oui
		COMMENTAIRE	Interface simple et rapide. Possibilité d'édition d'étiquette. Éléments pour suivre le retour. Mail immédiat informant du parcours	interface dédiée aux retours. Edition d'étiquette et mail immédiat sur le fait que le retour est pris en charge. Interface toute fois un peu à revoir. Mais l'essentiel est bien là. On est pas perdu et le retour n'est pas une souffrance.	INDISPO	Pas d'interface dédiée. Pas de possibilité d'édition d'étiquette. Une fois le retour demandé aucune possibilité de suivi dans l'interface. On doit remplir un formulaire (papier) pour la rétractation. Pas de précision si c'est obligatoire ou pas.	Il est compliqué de faire le parcours retour. On doit d'abord éditer le formulaire de retraction et aller sur la page retour qui est en fait un grand texte explicatif et pas une interface de suivi. On est après dirigé vers le site DHL pour éditer l'étiquette retour "gratuite" ce qui justifie cette note.	Evolution de la partie retour. On peut facilement déclarer son retour mais il n'y a pas de section retour pour pouvoir le suivre ni d'édition d'étiquette proposé. Autre point. Nous avons sélectionné la partie "assurance retour" par erreur lors de la commande, mais quand nous faisons une demande de retour aucune prise en charge n'est mentionnée. Sans doute recevrons nous un mail indiquant la prise en charge plus tard, mais rien n'est proposé lors du parcours retour.	Le retour est vraiment compliqué. Pour une simple rétractation il est demandé beaucoup d'informations obligatoires comme le type min par exemple. Tous est fait pour freiner l'acte de retour. Nous avons indiqué dans le colis que nous souhaitons un remboursement et pas un avoir. Mail reçu plusieurs apres la demande me précisant que le retour est refusé pour emballage détérioré. Mais le retour n'est même pas encore parti et si le carton contenant les produits était abîmé les pièces sont en bon état et non couvertes.
		Date expedition du retour	20/9/2023	20/9/2023	INDISPO	20/9/2023	20/9/2023	20/9/2023	20/9/2023
		Transporteur utilisé	Mondial Relay	Mondial relay	INDISPO	Mondial Relay	COLISSIMO DEUTSCHE POST	COLISSIMO	COLISSIMO
		Numero de suivi	99156068	1208976	INDISPO	73298920	CZ 1405 3423 S FR	8J 0134819969 2	8J 0134800039 4
Cout du retour	9,99 €	5,95 €	INDISPO	12,90 €	0,00 €	9,55 €	9,55 €		
Code postal	@0113 CERGY	70000 VESOUL	94320 THAIS	10365 BERLIN	14554 SEDDINER SEE	35501 ETRELLES	59273 FRETIN		
Note suivi retours	8	8	INDISPO	5	6	6	6		
Commentaire suivi retours	pas d'indication dans l'interface une fois le produit expédié. Mail reçu pour info retour. Attention montant remboursé étrange. Le cout de retour annoncé était de 9,99€. La commande était de 44,20€+7,99€ de frais de port (52,19€), le remboursement de 33,90€. 7,99+9,99 .et pas d'info sur le site concernant l'écart.	Interface de suivi des retours et mails d'information	INDISPO	le mail d'accord de retour n'a été reçu que le 26/09. le colis est parti de son cote le 20/09...pas idéal comme processus. Sinon, aucune info sur le suivi	Aucune info, y compris dans le suivi des commandes	Colis réceptionné le 25/09. mail précis récapitulant le retour et le remboursement	mail reçu le 25/09 qui indique l'établissement d'un avoir malgré ma demande claire d'avoir un remboursement. J'ai répondu par mail pour être remboursé. Appel le 27/09. bon conseiller en ligne et prise en compte de ma demande de remboursement		
Date de réception du retour	22/9/2023	22/9/2023	INDISPO	27/9/2023	27/9/2023	25/9/2023	25/9/2023		
Montant remboursé	33,90 €	55,04 €	INDISPO	PAS RECU	50,73 €	54,45 €	52,76 €		
Frais de port aller remboursés	NON	NON	INDISPO	PAS RECU	NON	NON	NON		
Nombre de jour entre reception et rbt effectif	7	5	INDISPO	5	5	9	3		
Date retour effective des fonds	29/09/2023	27/09/2023	INDISPO	02/10/2023	04/10/2023	28/09/2023	28/09/2023		
Total notes			30	32	-	24	28	27	23