

									
ACHATS	Note / 10	Parcours commande	9	9	5	7	7	6	8
		COMMENTAIRES	Très bien, pas grand-chose à redire. Juste parfois un nommage de famille qui peut sembler surprenant mais là on est dans le détail. Le site est clair et très efficace.	Toujours très bien. La barre de navigation sur le côté est très efficace. A noter ils proposent maintenant des coûts supplémentaires pour une préparation prioritaire.	Assez long et fastidieux. Il y a des séries de pages avec les photos de familles. Cela pourrait être vraiment amélioré. Le choix est vraiment trop restreint. Il arrive souvent qu'il n'y ait pas de produits disponibles. Nous prenons en base une clio 4 1,5 DCI 90cv donc le véhicule courant par excellence. Comprètement étrange lors de l'enregistrement, il me demande si je suis client mais il demande mon adresse comme un nouveau client alors que je suis connecté. Pas cool. et toujours des produits en exclusivité web. Et le paiement qui marche une fois sur deux, du fait du navigateur.	Il y a beaucoup (trop) de choix et il y a tous les prix, mais la navigation n'est pas du tout fluide. Quand on veut pour prendre une seconde pièce l'interface change complètement et c'est juste du texte entassé donc pas du tout facile de s'y retrouver. Et le site est un peu (très) lent ce jour.	navigation pas toujours aisée. L'arborescence est un peu un refouloir. En plus il n'y a pas de saisie de plaque ce qui est un gros souci pour eux. Sinon le choix est important, les prix sympas et les produits bien présentés. Une fois le panier constitué c'est assez simple.	Arborescence compliquée surtout en terme de navigation. Attention il faut retirer la garantie retour qui est mise systématiquement dans le panier ce qui est interdit. Il faut aussi cocher la case pour éviter les équivalences.	Navigation fluide, fil d'ariane bien ordonné. Facile de trouver les pièces. Création de compte simple. Le prix du panier ne reflète pas ici forcément son positionnement prix qui est agressif. Mais pour que l'on puisse avoir les mêmes produits chez tout le monde pas le choix. Par ailleurs le choix est important.
		Montant de la commande	52,13 €	54,90 €	47,80 €	51,64 €	51,22 €	43,87 €	54,47 €
		Garantie retour indiquée	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Oui
		Prix Garantie retour	-	3,90 €	-	3,95 €	-	4,99 €	6,90 €
		Coût livraison domicile	8,99 €	9,30 €	7,99 €	9,95 €	6,90 €	7,50 €	6,90 €
		Coût livraison hors domicile	5,99 €	6,95 €	6,99 €	-	-	3,49 €	5,99 €
		Paiement 3DS	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
		Date de la commande	3/3/2024	3/3/2024	3/3/2024	3/3/2024	3/3/2024	3/3/2024	3/3/2024
		Date de réception	14/3/2024	8/3/2024	11/03/2024	8/3/2024	9/3/2024	6/3/2024	8/3/2024
Date de réception totale	14/3/2024	8/3/2024	11/03/2024	8/3/2024	9/3/2024	6/3/2024	8/3/2024		
Nombre de jours	11	5	8	5	6	3	5		
Nombre de colis	1	1	1	1	1	1	1		
Etat du colis	8	8	7	7	9	8	9		
Nom identique au site	Oui	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	Oui		
LIVRAISON	Note / 10	COMMENTAIRES	Pas de calage ni de bon de préparation mais colis et produits nickels. Carton personnalisé.	Pas de calage ni de bon de préparation mais colis et produits nickels. Carton personnalisé.	Il y a bien du calage mais trop peu pour le carton utilisé. Mais en tout cas cette fois il était plus solide que d'habitude. Néanmoins boîte de filtre un peu détériorée. Pas de bon de préparation.	Produits posés en vrac, boîte du filtre ouverte. Pas le même nom que le site et pas de bon de préparation. Calage présent.	Colis Nickel, produits nickels, présence calage et bon de préparation. Colis personnalisé.	Colis Nickel, produits nickels, présence calage et bon de préparation.	Colis Nickel, produits nickels, présence calage et colis cerclé.
		Bon de préparation ou facture	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui	Non
		Hotline payante / gratuite	Gratuite	Gratuite	Gratuite	Pas de HotLine	Gratuite	Gratuite	Gratuite
		Tchat	Oui	Pas vu	Pas vu	Pas vu	Pas vu	Pas vu	Pas vu
		Possibilité d'édition d'étiquette retour depuis le site	Oui	Oui	Non	Non	Non	Non	Oui
		Évaluation du parcours retour	8	8	7	6	7	6	9
		RETOUR PAYANT	Oui	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non
		COMMENTAIRE	Simple, efficace mais payant et cher.	Pas mal d'étapes sur la procédure mais simple et efficace. Retour payant.	Interface assez sommaire pour les retours. On ne peut rien faire en ligne. Mais appel chez eux et étiquette reçue immédiatement. Cela reviendrait au même financièrement pour eux de tout intégrer dans le site avec un suivi et un espace dédié. C'est dommage. car sinon c'est bien.	Toujours aussi sommaire. Retours payants, pas de possibilité d'édition d'étiquette sur le site. Pas d'interface dédiée.	Assez léger pour les retours. Pas d'espace dédié et surtout pas de processus lié à la commande. Il faut charger le formulaire, puis aller sur le site de DHL. Mais le retour est gratuit et ça c'est top.	Pas d'interface, juste une mention sur la commande. Les motifs indiquent bien la rétractation cependant. Mais pas de mention sur la commande et retour payant. Pas d'interface dédiée.	Parcours nickel. Possibilité d'édition d'étiquette. Interface suivi des retours, c'est simple et pratique. Nickel, une très bonne surprise.
		Date expédition du retour	16/3/2024	16/3/2024	16/3/2024	16/3/2024	16/3/2024	16/3/2024	16/03/2024
		Transporteur utilisé	MondialRelay	Mondialrelay	DPD	MondialRelay	COLISSIMO DEUTSCHE POST	COLISSIMO	MondialRelay
Numero de suivi	97091449	2622102	250 094 800205497921	77612105	CZ 1499 9386 5 FR	8J 0167225911 6	97091255		
Coût du retour	9,99 €	5,95 €	Gratuit	14,90 €	Gratuit	10,15 €	8,90 €		
Code postal	@0113 CERGY	70000 VESOUL	94320 THIAIS	10365 BERLIN	14554 SEDDIRN SEE	35501 ETRELLES	@0830 Courmon		
Note suivi retours	7	7	8	7	6	4	6		
COMMENTAIRE suivi retours	Frais de port aller remboursés sur cette commande (8,99€). Uhn email d'information qui est arrivé en même temps que le remboursement. Un peu long sur le remboursement mais il y a eu un weekend sur la période.	Juste un mail pour avvertir du remboursement, mais pas de mail sur la réception. Information de retour en cours dans l'espace dédié. Pas de remboursement des frais aller et retour payant.	Confirmation. Les frais de port aller sont bien remboursés (comme l'impose la loi en fait) et les frais de retour sont pris en charge par le site (là pas d'obligation légale). Donc bien. Pour le suivi juste un mail d'information le 22/03 et remboursement dans la foulée.	Aucune information, même pas de mail de confirmation de remboursement. Frais de port aller remboursés.	Aucune information, même pas de mail de confirmation de remboursement. Frais de port aller non remboursés.	Étrange, le montant de la commande est de 43,87€ et ils remboursent 44,77€ soit 0,90€ de plus. Le coût du transport aller est de 7,50€. Cela ne correspond donc pas. Pas d'information non plus dans le mail d'accompagnement.	On pensait le retour gratuit mais il n'en est rien. La commande était de 54,47€ et nous avons eu un remboursement de 45,57€ soit un solde en notre défaveur de 8,90€ (par rapport au montant de la commande). Les frais de port retour ne sont donc pas pris en charge et pas de remboursement des frais aller.		
Date de réception du retour	21/3/2024	21/3/2024	21/3/2024	22/3/2024	20/3/2024	19/3/2024	21/3/2024		
Montant remboursé	51,13 €	48,95 €	55,79 €	61,59 €	51,22 €	44,77 €	45,57 €		
Frais de port aller remboursés	OUI	NON	OUI	OUI	NON	NON	NON		
Nombre de jour entre reception et rbt effectif	4	7	1	6	6	3	1		
Date retour effective des fonds	25/3/2024	28/3/2024	22/3/2024	28/3/2024	26/3/2024	22/3/2024	22/3/2024		
Durée en jours	4	7	1	6	6	3	1		
Total notes		32	32	27	27	29	24	32	