








|   |   |  |   |    |   |   |    |    |  |
|---|---|---|--|---|---|--|---|---|--|
| ACHATS  | Note / 10   | Parcours commande   | 8  | 7   | 5   | 6  | 6   | 6   | 6  |
|   |   | COMMENTAIRES  | Toujours nickel. Juste une petite remarque. La navigation peut être un peu confuse quand on navigue d'une produit à l'autre. Mais ça c'est de l'UX pure avec une couche de SEO sans doute :)                     | proposition dans le panier cette fois de paiement supplémentaire pour préparation prioritaire. Petite anomalie on nous propose un collier de serrage "ré-emballé" pour plus cher que le neuf. Sinon c'est bien et fluide mais l'algo est à peaufiner. Ils y travaillent c'est sur car les produits a des prix différents ca restait perturbant... | Bon les produits sont en exclusivité web. Cela signifie que si vous les commandez vous ne pourrez pas les retourner au magasin qui est peut être a coté de chez vous. C'est un non sens pour du phygital, mais bon c'est bien de le savoir. Pour le reste de grosses anomalies sur la recherche par références qui est une catastrophe. les références sont indiquées sur commandes ou non disponibles mais on a bien la fiche produit et on peut les commander. il y a beaucoup de TAF...! Et le module de paiement est une horreur....! | Alors le site est bien évidemment mais la navigation quand on veut plusieurs familles de pièces est parfois très moyenne. On comprends bien les impératifs SEO mais a vouloir trop perdre Google on perd aussi le client. En vérité on est parfois complètement perdu avec des pages qui ne se ressemblent pas du tout. Mais la recherche est efficace donc cela compense. Prix de la livraison non indiqué sur le parcours... | Le plus gros défaut de ce site réside dans l'absence de possibilité de saisir sa plaque d'immat. C'est vraiment dommage car sinon c'est assez bien fait. Parfois les familles sont un peu hasardeuses mais on s'y fait. | Les familles de navigation sont très étranges et c'est assez compliqué d'arriver a sa pièce au final. Dans le panier il y a la garantie retour qui est mise d'office ce qui est illégal. Sur la page d'accueil on doit aller vers le bas pour voir qu'ils vendent toujours des pièces. Bref c'est correct mais il y a beaucoup a faire. | Catalogue vraiment restreint. On ne trouve souvent qu'une seule marque sur certaines familles (beaucoup). Le parcours est assez fluide et la navigation correcte. La recherche est efficace mais il n'y a pas d'autocompletion ce qui permettrait d'aller plus vite. |
|   |   | Montant de la commande  | 41,65 €  | 33,30 €   | 39,90 €   | 28,44 €  | 31,74 €   | 39,39 €   | 46,70 €  |
|   |   | Garantie retour indiquée  | NON  | OUI   | NON   | OUI  | NON   | OUI   | NON  |
|   |   | Prix Garantie retour  | 7,99 €   | 3,90 €  | -   | 3,95 €   | -   | 4,99 €  | -  |
|   |   | Coût livraison domicile   | 5,99 €   | 8,23 €  | 7,95 €  | 9,95 €   | 6,90 €  | 7,50 €  | 7,90 €   |
|   |   | Coût livraison hors domicile  | OUI  | OUI   | 6,99  | OUI  | OUI   | 2,90 €  | 5,99 €   |
|   |   | Paiement 3DS  | OUI  | OUI   | OUI   | OUI  | OUI   | OUI   | OUI  |
|   |   | Date de la commande   | 22/11/2023   | 22/11/2023  | 22/11/2023  | 22/11/2023   | 22/11/2023  | 22/11/2023  | 22/11/2023   |
|   |   | Date de réception   | 29/11/2023   | 28/11/2023  | 27/11/2023  | 27/11/2023   | 1/12/2023   | 27/11/2023  | 28/11/2023   |
| Date de réception totale                                | 29/11/2023  | 28/11/2023  | 27/11/2023   | 27/11/2023  | 1/12/2023   | 27/11/2023   | 28/11/2023  |   |  |
| Nombre de jours   | 7   | 6   | 5  | 5   | 9   | 5  | 6   |   |  |
| Nombre de colis   | 1   | 1   | 1  | 1   | 2   | 1  | 1   |   |  |
| État du colis   | 8   | 8   | 7  | 8   | 8   | 8  | 8   |   |  |
| Nom identique au site                                   | OUI   | OUI   | OUI  | NON   | OUI   | OUI  | OUI   |   |  |
| Commentaires  | Bien emballé mais pas de calage. Mais pour les pièces sélectionnées cela n'était pas utile. | Carton immense pour les pièces commandées mais bien emballé avec du calage.       | Bien emballé pour les pièces commandées. Calage et bon de préparation. Mais carton un peu léger.   | Bien emballé pour les pièces commandées. Calage et bon de préparation.  | Bien emballé pour les pièces commandées. Calage et bon de préparation. Le collier a part.   | Bien emballé pour les pièces commandées. Calage et bon de préparation.   | Bien emballé pour les pièces commandées. Calage et bon de préparation.  |   |  |
| Bon de preparation ou facture                           | NON   | NON   | NON  | NON   | OUI   | OUI  | OUI   |   |  |
| Hotline payante / gratuite                              | GRATUITE  | GRATUITE  | GRATUITE   | PAS DE TEL  | GRATUITE  | GRATUITE   | GRATUITE  |   |  |
| Tchat   | OUI   | PAS VU  | OUI  | OUI   | PAS VU  | PAS VU   | PAS VU  |   |  |
| Possibilité d'édition d'étiquette retour depuis le site | OUI   | OUI   | NON  | NON   | OUI   | NON  | NON   |   |  |
| Évaluation du parcours retour                           | 8   | 8   | 4  | 6   | 7   | 6  | 5   |   |  |
| RETOUR PAYANT   | OUI   | OUI   | OUI  | OUI   | NON   | OUI  | OUI   |   |  |
| COMMENTAIRE   | Simple et efficace.   | Simple et efficace.   | Je n'ai pas pu accéder au site car l'envoi d'email pour mot de passe oublié ne fonctionne pas. Retour passé en force avec l'adresse et la facture reçue. Mais c'est vraiment mauvais pour un site de e-commerce. | On a aucune info, on est laissé un peu seul sur ce coup.  | On peut éditer une étiquette gratuite mais sur le site de DHL. Sinon pas de véritable parcours de retour. Bon a remplir.  | On a aucune info, on est laissé un peu seul sur ce coup.   | Formulaire compliqué et vraiment pas engageant pour les retours. Dommage.   |   |  |
| Date expedition du retour                               | 8/12/2023   | 8/12/2023   | 8/12/2023  | 8/12/2023   | 8/12/2023   | 8/12/2023  | 8/12/2023   |   |  |
| Transporteur utilisé                                    | Mondial Relay   | Mondial relay   | COUSSIMO   | Mondial Relay   | COUSSIMO<br>DEUTSCHE POST   | COUSSIMO   | COUSSIMO  |   |  |
| Numero de suivi   | 00088458  | 01827059  | 8J 0148806171 2  | 75178049  | 517694714133  | 8J 0148789467 0  | 8J 0148789574 5   |   |  |
| Coût du retour  | 9,99 €  | 5,95 €  | 6,70 €   | 11,50 €   | GRATUIT   | 6,70 €   | 6,70 €  |   |  |
| Code postal   | @0113 CERGY   | 70000 VESOUL  | 94320 THIAIS   | 10365 BERLIN  | 14554 SEDDINER SEE  | 35501 ETRELLES   | 59273 FRETIN  |   |  |
| Note suivi retours                                      | 8   | 8   | 7  | 6   | 8   | 5  | 8   |   |  |
| Commentaire suivi retours                               | Info de prise en charge du retour puis remboursement. Nickel                                | Info remboursement a venir.   | email de procédure retour arrive le lendemain. Ils indiquent qu'il faut mettre l'étiquette sur le colis mais il n'y a pas d'étiquette en pièce jointe...email pour confirmation du retour.                       | Aucune info sir ce n'est le remboursemet qui arrive   | Point important. L'étiquette retour est gratuite te les frais de port aller remboursés. Un "Sans faute" de ce coté.Aucune info si ce n'est le remboursemet qui arrive   | Le remboursement initial envoyé était de 6,82€ au lieu de 39,39 pour la commande. Mais en fait cela n'a rien a voir. Appel ce jour, apres trois personnes j'atterri finalement sur Theo qui a resolu le souci instantanément. Rbt arrivé de manière instantanée. Mais bon, dommage qu'il faille un appel pour cela.  | mail d'information pour le retour puis mail de remboursement. Plutôt bien car le remboursement a été rapide.  |   |  |
| Date de réception du retour                             | 13/12/2023  | 13/12/2023  | 11/12/2023   | 14/12/2023  | 14/12/2023  | 12/12/2023   | 12/12/2023  |   |  |
| Montant remboursé                                       | 39,65 €   | 27,35 €   | 47,89 €  | 38,39 €   | 38,64 €   | 39,39 €  | 46,70 €   |   |  |
| Frais de port aller remboursés                          | OUI   | NON   | OUI  | OUI   | OUI   | NON  | NON   |   |  |
| Nombre de jour entre reception et rbt effectif          | 1   | 2   | 2  | 2   | 5   | 8  | 2   |   |  |
| Date retour effective des fonds                         | 14/12/2023  | 15/12/2023  | 13/12/2023   | 16/12/2023  | 19/12/2023  | 20/12/2023   | 14/12/2023  |   |  |
| Durée en jours  | 1   | 2   | 2  | 2   | 5   | 6  | 2   |   |  |
| <b>Total notes</b>                                      |   | <b>32</b>   | <b>31</b>  | <b>23</b>   | <b>26</b>   | <b>29</b>  | <b>25</b>   | <b>27</b>   |  |