








|  |   |   |   |   |    |   |    |    |    |
|--|---|---|--|--|---|---|---|---|---|
| ACHATS   | Note / 10   | Parcours commande   | 8  | 7  | 5   | 6   | 6   | 6   | 7   |
|  |   | COMMENTAIRES  | fluide comme d'habitude et familles simples a trouver.   | fausse alerte on retrouve bien différentes offres en plus rapide et moins cher. Mais en fait on a trois prix pour un produit car pieces remboursées et l'écart est de 25%. Confusant | pieces non visibles par défaut, ce sont les pneus qui sont mis en avant. Beaucoup d'anomalies. Lors de la recherche les produits sont non dispo et incompatibles mais une fois sur la fiche produit c'est l'inverse.  | Parcours fouilli. Parfois cela varie en cours de commande. Les familles sont rangées étrangement mais on trouve quand même ce que l'on cherche. Catalogue toujours aussi large.   | Pas de recherche par immat et c'est un véritable souci. Sinon le parcours est correct   | La répartition des familles est assez surprenante tout comme leur accès. Cela rend la recherche classique mal aisée. Mais on trouve ses pieces. | Efficace et simple. Choix par contre restreint. Ne faites pas de pause car le panier ne reste pas...une fois au panier site très lent   |
|  |   | Montant de la commande  | 89,80 €  | 94,45 €  | 101,30 €  | 69,52 €   | 69,94 €   | 139,86 €  | 99,69 €   |
|  |   | Garantie retour indiquée  | NON  | OUI  | NON   | OUI   | NON   | OUI   | NON   |
|  |   | Prix Garantie retour  | -  | 3,90 €   | -   | 3,95 €  | -   | 4,99 €  | -   |
|  |   | Coût livraison domicile   | 7,99 €   | 11,83 €  | OFFERTS   | 9,95 €  | 6,90 €  | 7,50 €  | 7,90 €  |
|  |   | Coût livraison hors domicile  | 4,99 €   | 5,65 €   | 6,99  | -   | -   | 2,90 €  | 5,50 €  |
|  |   | Paiement 3DS  | OUI  | OUI  | OUI   | OUI   | OUI   | OUI   | OUI   |
|  |   | Date de la commande   | 19/10/2023   | 19/10/2023   | 19/10/2023  | 19/10/2023  | 19/10/2023  | 19/10/2023  | 19/10/2023  |
|  |   | Date de réception   | 27/10/2023   | 25/10/2023   | 26/10/2023  | 24/10/2023  | 26/10/2023  | 24/10/2023  | 26/10/2023  |
| Date de reception totale                       | 27/10/2023  | 25/10/2023  | 26/10/2023   | 24/10/2023   | 26/10/2023  | 24/10/2023  | 26/10/2023  |   |   |
| Nombre de jours                                | 8   | 6   | 7  | 5  | 7   | 5   | 7   |   |   |
| Nombre de colis                                | 1   | 1   | 2  | 1  | 1   | 2   | 2   |   |   |
| Etat du colis                                  | 7   | 8   | 7  | 7  | 9   | 7   | 6   |   |   |
| Nom identique au site                          | OUI   | OUI   | OUI  | NON  | OUI   | OUI   | OUI   |   |   |
| Commentaires                                   | Conditionnement correct   | Très bien emballé   | Conditionnement moyen et deux colis. Il manquait le câble qui a été remboursé dès le 20/10 sur le compte.  | Conditionnement correct  | Impeccable vraiment et tout y est   | Conditionnement correct, deux colis   | Cartons simple cannelure et deux colis. Peut mieux faire  |   |   |
| Bon de preparation ou facture                  | NON   | NON   | NON  | NON  | OUI   | OUI   | OUI   |   |   |
| LIVRAISON                                      | Note / 10   | Hotline payante / gratuite  | NON  | NON  | NON   | PAS DE HOTLINE  |   |   |   |
|  |   | Tchat   | OUI  | NON  | OUI   | PAS VU  |   |   |   |
|  |   | Possibilité d'édition d'étiquette retour depuis le site   | OUI  | OUI  | NON   | NON   | OUI mais pas sur le site même   | NON   | NON   |
|  |   | Evaluation du parcours retour   | 8  | 8  | 4   | 5   | 6   | 5   | 4   |
|  |   | RETOUR PAYANT   | OUI  | OUI  | OUI   | OUI   | NON   | OUI   | OUI   |
|  |   | COMMENTAIRE   | Même commentaire que le mois dernier à savoir "Toujours aussi simple de faire un retour chez Oscaro. peut être un peu cher quand même...à 9,99€ annoncé sur le site"   | Impeccable également et simple à réaliser. Nickel en somme même si l'interface mérite un peu de renouveau...   | Bon c'est toujours catastrophique. Tout est à revoir. Il faut faire autant de demande de retour que de pieces commandées en théorie. Imaginez que vous prenez 10 référence différentes vous en avez pour la journée. Bref une cata. Note inférieure au mois dernier car aucune évolution. | Toujours aussi frustrant. On nous accompagne un tout petit peu sur le retour puis rien et aucun suivi...on se débrouille seul pour trouver l'adresse, s'il faut des éléments ou autre. C'est le néant total...  | Domage, ils auraient tous les éléments pour que les retours ne soient pas un souci mais cela reste compliqué même s'il est gratuit. | Pareil, toujours aussi laborieux quand même. Juste un message pour dire que la demande de retour a été enregistrée et après quoi ? Domage.      | C'est toujours une souffrance les retours chez webdealauto. Mais maintenant avec carter cash ils ont des pots qui font pareil. On espère que cela ne sera pas une tendance. En tout cas du point de vue client ce n'est vraiment pas bon. |
|  |   | Date expedition du retour   | 3/11/2023  | 3/11/2023  | 3/11/2023   | 3/11/2023   | 3/11/2023   | 3/11/2023   | 3/11/2023   |
|  |   | Transporteur utilisé  | Mondial Relay  | Mondial relay  | COLISSIMO   | Mondial Relay   | COLISSIMO. DEUTSCHE POST  | COLISSIMO   | COLISSIMO   |
|  |   | Numero de suivi   | 99792809   | 01508749   | 8101459016918   | 74235126  | 81 0145962531 8   | 81 0145962531 8   | 81 0145862033 8   |
|  |   | Coût du retour  | 9,99 €   | 5,95 €   | 9,55 €  | 12,90 €   | GRATUIT   | 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   | 7   | 7  | 6  | 5   | 6   | 6   |   |   |
| Commentaire suivi retours                      | 4 mails pour informer de la réception du retour et un mail de remboursement dans la foulée. Remboursement le jour même. Tout est nickel. Pas d'info dans l'espace commande si ce n'est la mention "Retour initié le 02/11/2023" | Retour payant donc malgré les frais de port importants de l'aller. Frais qui d'ailleurs ne sont pas remboursés. Un seul mail pour alerter du remboursement. Indication sur l'espace retour du déclenchement du remboursement. | un mail pour accorder le retour reçu au même moment qu'ils aient reçu le colis. Remboursement le jour même pour la seconde fois. De ce côté c'est juste parfait. Un mail à la réception du retour et un mail de confirmation de remboursement. Mais en ligne sur l'espace juste une mention " Votre commande a bien été annulée !" | un mail de confirmation de prise en compte de la demande de retour, mais après rien sur le site. Par contre les frais de port aller ont bien été remboursés.                         | Aucun mail, aucune info sur le compte en ligne, aucune confirmation de remboursement et suivi compliqué.  | Aucune nouvelle depuis la réception du colis le 6 novembre (22/11/2023). Appel ce jour pour avoir des explications du non remboursement. Temps d'attente 3m35. Remboursement finalement dans la journée de l'appel et frais de port aller remboursés. Le colis avait du être perdu peut être... | Mail informant du remboursement de chaque pièce (4 mails recus). Pas de mail d'information de réception du retour.                  |   |   |
| Date de réception du retour                    | 7/11/2023   | 7/11/2023   | 6/11/2023  | 9/11/2023  | 9/11/2023   | 6/11/2023   | 6/11/2023   |   |   |
| Montant remboursé                              | 87,80 €   | 88,50 €   | 101,30 €   | 79,47 €  | 63,04 €   | 147,03 €  | 99,69 €   |   |   |
| Frais de port aller remboursés                 | OUI   | NON   | NON  | OUI  | NON   | OUI   | NON   |   |   |
| Nombre de jour entre reception et rbt effectif | 0   | 3   | 0  | 2  | 6   | 16  | 2   |   |   |
| Date retour effective des fonds                | 7/11/2023   | 10/11/2023  | 6/11/2023  | 11/11/2023   | 15/11/2023  | 23/11/2023  | 8/11/2023   |   |   |
| Durée en jours                                 | 0   | 3   | 0  | 2  | 6   | 16  | 2   |   |   |
| <b>Total notes</b>                             |   |   | <b>31</b>  | <b>30</b>  | <b>23</b>   | <b>24</b>   | <b>26</b>   | <b>18</b>   | <b>23</b>   |