

J'ai la **mauvaise habitude** d'acheter des chaussures bien avant d'en avoir besoin mais en prévision ...

En avril 2019, pendant des vacances j'achète chez Intersport de DAX (40) 2 paires de **MERRELL**: MERRELL ACCENTOR Goretex & MERRELL ALVERSTONE. Dans mon idée, les Goretex seront mises en hiver 2019 et les Alverstone en prévision des chemins de Compostelle en 2020. Début octobre je mets en service les Merrell Alverstone en alternance avec une autre paire afin de commencer à les «roder». Au bout de quelques jours je me rends compte qu'une couture lâche !



J'envoie donc un message chez Intersport de Dax afin de signaler le problème et voici la réponse à mon mail !!

*« Bonjour Monsieur xxxxx,
Vous souhaitez obtenir des informations concernant les conditions « d'échange / de remboursement » pratiquées dans les magasins INTERSPORT.*

Si après réflexion, le produit que vous avez acheté dans votre magasin INTERSPORT ne vous convient plus, soit nous vous l'échangeons, soit nous vous le remboursons dans le magasin d'origine, dans un délai de 15 jours suivant votre achat sur présentation du ticket de caisse ou de la facture d'achat. Et ce, à condition que le produit soit dans son état d'origine et qu'il n'ait été ni utilisé, ni porté et sauf conditions particulières affichées en magasin.

Certains magasins pourront également vous proposer un avoir ou un remboursement. »

A la réception de ce mail je comprends qu'Intersport n'assure aucun SAV ! (Je bannis donc cette enseigne lors de mes futurs achats)

J'ai donc idée de réclamer directement chez Merrell, « sait-on jamais ? » Et voici la réponse suite à mon mail :

« Bonjour xxxxx,

Nous vous remercions pour votre mail concernant vos chaussures Merrell.

Nous sommes désolés d'apprendre que vous avez eu une mauvaise expérience avec vos chaussures.

Chez Merrell, il est toujours de notre volonté d'offrir à travers nos produits fabriqués un gage de qualité à nos clients (en excluant l'usure normale, une mauvaise utilisation ou choix de taille).

Merci de noter que nous offrons une garantie de un an sur l'ensemble de nos produits Merrell.

Comme vous ne pouvez pas retourner au revendeur, veuillez nous envoyer des photos afin que l'on inspecte la qualité des chaussures.

Les photos doivent être claires et montrer une vue complète de:

- *l'étiquette blanche située dans votre paire de chaussures (avec la taille & code produit)*
- *Les semelles,*
- *une copie de votre preuve d'achat afin que nous puissions déterminer l'âge des chaussures.*

Une fois que ces informations sont reçues, nous serons en mesure de vous assister davantage et vous donner de plus amples informations sur les options qui s'offrent à vous.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez d'autres questions.

Cordialement, »

Le premier contact est encourageant, j'envoie donc les renseignements demandés.

Bonjour xxxxx,

Merci pour l'envoi des photos.

Suite à votre réclamation et tant que geste commercial, nous souhaiterions vous offrir une paire de remplacement. Pour cela, nous avons besoin d'une dernière photo de vos chaussures avec l'étiquette et les détails imprimés à l'intérieur barrés avec un marqueur permanent (veuillez voir l'image ci-jointe pour référence) afin de garantir auprès de notre service d'audit qu'elles ont été mise hors circulation.

Merci de bien vouloir confirmer votre adresse de livraison et numéro de téléphone par retour de cet email. Veuillez noter que la livraison sera effectuée par UPS en semaine et qu'une signature sera requise.

Une fois reçu ces informations nous expédierons votre paire de remplacement en taille 44Eu.

Nous sommes désolés que vous ayez été déçu par l'un de nos produits et espérons que vous trouverez cette réponse satisfaisante.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions supplémentaires.

Cordialement,

Le 18/11/2019 J'ai reçu à domicile une paire de remplacement par transporteur.

Merci Merrell pour votre sérieux, c'est tellement rare maintenant