

Bonjour,

Je suis très déçu de la qualité de service offerte par Mult e-pass sur ma commande actuelle. Cette commande avait été effectuée pour la première fois le 28 mai, validée le 30 mai sous la référence L00581Eivtl5 . Le 7 juin, après une relance de ma part, on m'a expliqué que la totalité de ma commande ne serait pas disponible avant le 10 juin. Profitant de ce contretemps, je demande le 8 juin une modification de commande. Voyant que cette modification n'était toujours pas prise en compte, j'ai téléphoné le 12 juin à l'assistance Multe-pass, qui m'a conseillé d'annuler ma commande et d'en faire une nouvelle. C'est donc ce que j'ai fait le 13 juin, en vérifiant que tous les produits sélectionnés étaient indiqués en stock, lors de la commande et de la validation (achat par carte bancaire, commande n° L00581FADJwT ). J'ai fait ce choix d'articles présents en stock, qui m'a contraint dans la sélection des composants, pour avoir le colis le 18 juin, date d'anniversaire. Je me suis référé à cet extrait de votre site :

"En stock, Expédié sous 24/48 h

Notre système informatique gère automatiquement ce statut lorsque des articles sont physiquement en stock. Votre commande est préparée et expédiée sous 24/48 h (hors samedi, dimanche et jours fériés). Cependant, il est possible qu'entre le moment de votre commande et celui où vous validerez votre paiement, l'ensemble des produits en stock aient été vendus. En effet, les articles sont attribués par notre système informatique à votre commande au moment de la validation de votre règlement s'il est effectué en ligne par carte bancaire ou de la réception de votre virement ou de votre chèque si vous avez choisi l'un de ces modes de règlement. Ainsi, un paiement par carte bancaire, réalisé immédiatement après validation de votre commande, sera la meilleure garantie de bénéficier des articles en stock au moment de la commande."

C'est donc avec étonnement que j'ai reçu un avis de livraison PARTIELLE. J'ai donc essayé de téléphoner à l'assistance, afin de savoir combien de temps ce jeu des retards allait durer, mais j'ai eu la chance d'avoir un raccrochage intempestif après 6 minutes d'attente, puis d'avoir pu attendre la seconde fois plus de dix minutes pour que finalement, aucun conseiller ne décroche.

Vous comprenez donc sûrement mon mécontentement : je fais défaut à mes propres valeurs, ne pouvant offrir un cadeau en temps et en heure, j'ai perdu plus de 11 € en frais téléphoniques, et la totalité de ma commande n'est toujours pas arrivée après 26 jours d'attente.

J'exige donc deux choses, simples :

- une livraison des composants restants au plus vite
- une remise conséquente sur le montant de ma commande ou des bons d'achats / des réductions valables sur Mult E-pass.

Puisque vous êtes, je n'en doute pas, dévoués à votre clientèle, puisque vous avez pour objectif de la satisfaire, cela devrait vous être très facile.

Cordialement,

Fabien Malassingne.