



Arnaque remboursement avoir smartbox, service client zéro

Par **rempaux**, le 11/12/2012 à 12:12

Le 2/12/12 j'ai échangé un coffret SMARTBOX contre lequel j'ai obtenu un avoir de 99€, j'ai voulu utiliser cet avoir en commandant une box de la même valeur le même jour (je n'avais pas vu qu'on devait commander forcément une e-box quand on utilisait un avoir pour régler) et ça a bugué lorsque j'ai voulu valider ma commande (il y a eu des messages d'erreurs qui indiquaient que le paiement via un avoir nécessitait qu'on commande une e-box). J'ai modifié le contenu du panier pour mettre une e-box à la place, mais ça a continué de buguer. Au final, je me suis retrouvée avec 2 commandes "en attente de préparation", j'ai reçu un seul mail de confirmation de commande (sans les codes à utiliser pour réserver une chambre d'hôte) et mon avoir utilisé (solde restant de 5€ car la e-box est un peu moins chère que la normale). Après plusieurs mails au service client (qui m'a envoyé des réponses toutes faites sans aucun rapport avec mes demandes, on m'a répondu le 5/12 que mon avoir allait se recrediter tout seul sous 12h après la commande invalide (que j'avais passé 3 jours avant ; cherchez l'erreur !)...sauf que le 7/12/12 (soit 48h après la réponse du service client toujours rien...), mes commandes "en cours de préparation" ont disparu de mon compte, mais mon avoir n'a pas été recredité. Le 7/12/12, j'ai finalement appelé le service client pour m'entendre dire que mon avoir allait être recredité sous 12h (sauf qu'on m'avait déjà répondu ça il y a quelques jours et que ça n'était pas fait) ; je me suis forcément un peu agacée au téléphone mais la personne m'a dit de réessayer demain et qu'elle ne pouvait rien faire d'autre! Bien évidemment, nous sommes le 11/12/12 (selon la personne que j'avais eu au téléphone mon avoir aurait dû être recredité le 8/12/12) et mon avoir n'est toujours pas recredité. Il est valable jusqu'en mars, et au vu de tous les commentaires négatifs que j'ai pu lire sur internet concernant le service client smartbox, je vois venir le fait qu'ils vont faire trainer jusqu'en mars, et qu'après je n'aurais plus de recours. Du coup je ne sais plus trop quoi faire pour ne pas perdre mes 99€. Comment puis je obtenir le remboursement de mon avoir?