



Coffret smartbox et publicité mensongère

Par **kheprijb**, le **02/09/2008** à **12:10**

Bonjour!

En fait j'ai un petit souci avec un prestataire de weekend, SMARTBOX.

J'ai offert à mes parents un coffret weekend avec des séjours dans 60 destinations en Europe au choix, dans l'idée qu'ils partent à Florence.

Sur le coffret il est marqué noir sur blanc (en l'occurrence plutôt blanc sur vert) "une nuit avec petit déjeuner pour deux personnes dans un hotel 3 étoiles ou de catégorie équivalente situé **au coeur de la ville** parmi 60 destinations au choix."

Mon problème est qu'on m'a vendu ce coffret à la fnac comme étant une nuit d'hotel en centre ville, conforté par la description à l'arrière du coffret. Or l'hotel de Florence se trouve à 5km de la ville, dans l'aéroport. Romantique.

J'ai contacté leur service client, et ils m'ont gentiellement envoyé paître en me disant qu'il n'était indiqué CENTRE VILLE nul part sur le coffret, et qu'à l'intérieur du coffret la description de l'hotel pour Florence indique bien qu'il se trouve à l'aéroport.

J'aimerais les mettre en demeure pour un remboursement du coffret (voir mieux, qu'ils payent un hotel 3 étoiles en centre ville, mais on peut rêver).

Quel type de lettre puis je rédiger? a quel texte puis je faire référence?

merci beaucoup et d'avance pour vos réponses

Par **jeetendra**, le **02/09/2008** à **18:58**

bonsoir, avez vous pensez à lire leurs conditions générales sur leur site weekendesk.fr/smartbox, si vous etes persuadés que vous vous etes fait avoir, saisissez la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, cordialement

Par **kheprijb**, le **03/09/2008** à **10:28**

bonjour! merci pour votre réponse.

Je pense juste qu'il s'agit de publicité mensongère dans le but de perdre le client. Quand on fait mention en gros sur le coffret à l'extérieur (donc la seule partie visible par le client lors de l'achat en magasin) qu'il s'agit d'hotel "au coeur de la ville", il s'agit pas de l'aéroport, non?

Du coup merci pour ton conseil je vais faire ça!

Cordialement!

Par **katerr07**, le **21/06/2011** à **17:48**

@ élodie, c'est de la publicité pour un site payant, donc sans intérêt, je te retrouve sur tous les liens ou un consommateur a un problème et à chaque fois le même conseil !!!!

.....
le nombre de personnes insatisfaites de smartbox est conséquent, comment on-tils pu obtenir le prix DE SERVICE CLIENTELE DE L'ANNEE 2011 ??? ils sont injoignables, téléphone ou mails ?

presonnellement j'ai eu trois cas l'an dernier ds la famille (à la pub avait fonctionné) un vol en montgolfière dans le lubéron, impossible d'avoir un rendez-vous, la boite a fermé, après x coups de téléphone transféré sur aubenas, puis reporté plusieurs fois, du coup le vol s'est fait en novembre il faisait froid et il pleuvait, le vol a été abrégé d'une demi-heure vu le mauvais temps !!!

un bon ds un institut de beauté- un accueil infecte, des rendez-vous reptés, le salon souvent fermé, le bon a fini par être perdu car les services sont restés injoignables pour le prolonger, une nuit dans une cabane, impossible d'obtenir une nuit, toujours "complet", aucune disponibilité endant les beaux jours! pour ne pas le perdre mon neveu a accepté début avril, il s'est gelé !