



## LE SERVICE CONSOMMATEUR DE L'ÉQUIPEMENTIER MERRELL

---

De retour de 100 jours de trekking en Himalaya, les chaussures Merrell que j'ai acquises au Vieux Campeur en octobre dernier font bien pâle figure. Mais elles ont tenu quand même 4 à 600 heures et plus en me garantissant confort, sécurité et étanchéité sur sentier et hors sentier. Le point de faiblesse ? Pas la semelle (irréprochable), pas l'intérieur (il n'a pas été déformé, et pourtant il en a vu...), le laçage (super), alors ? les parties latérales avant dont les coutures ont « explosé » parce que mal protégées par un pare-pierre. J'appelle le service client Merrell (numero français non surtaxé) pour leur signaler ce manque de protection mais **je ne demande rien en contrepartie** « c'est un retour du terrain pour que vous puissiez améliorer vos produits » dis-je... Je propose de leur envoyer un PDF pour que les concepteurs des nouveaux produits en prenne connaissance et même de leur transmettre (à leurs frais quand même...) mes vieilles grolles. L'attachée commerciale qui dialogue avec moi dans un excellent français m'envoie un mail type pour initialiser le dossier. Voici la copie de l'échange de mails que nous avons tenu suite à la réception du document PDF... et le résultat de notre « coopération ». Comme quoi, même si on a l'impression que tout se deshumanise dans le monde du business à outrance, il reste encore des sociétés qui, bien qu'ayant pignon sur rue, savent remercier leurs clients. C'était ma première paire de Merrell, ce ne sera sûrement pas ma dernière !

Pierre

---

**De :**

**Envoyé :** mercredi 27 mai 2015 15:12

**À :** [pierre.p8@gmail.com](mailto:pierre.p8@gmail.com)

**Objet :**

Bonjour,

Merci pour votre email.

Nous supportons tous les produits que nous fabriquons avec une assurance de qualité et nous sommes désolés d'apprendre que vous avez été déçu par l'un de nos produits

Nous offrons un an de garantie sur l'ensemble de nos chaussures et recommandons toujours de visiter le magasin ou vous avez acheté vos chaussures pour discuter ce problème.

C'est la responsabilité du détaillant de contrôler votre plainte ; nous créditerons le détaillant pour le retour des chaussures défectueuses.

Étant donné que les chaussures ne sont plus garanties et que ce n'est pas possible, comme un geste commercial, nous aimerions vous offrir de l'aide supplémentaire.

**Afin de vous aider, veuillez s'il vous plaît nous envoyer une photo claire de l'étiquette située sous la languette, une photo de la chaussure et une photo des semelles.**

Nous aurons également besoin d'une copie de votre preuve d'achat afin que nous puissions déterminer l'âge de la chaussure. Veuillez noter qu'une preuve d'achat ne doit pas nécessairement être un ticket de caisse - il peut être une déclaration de crédit ou un relevé bancaire montrant la transaction; une facture de vente ou un courriel de confirmation du vendeur si l'achat a été effectué en ligne.

Une fois que nous avons ces éléments, nous serons en mesure de vous offrir des conseils supplémentaires.

Cordialement

Merrell Customer Services - Consumer and Ecommerce Team  
Wolverine Europe Ltd - A Division of Wolverine World Wide, Inc  
Kings Place, 90 York Way, London, N1 9AG  
Email:



---

**From:** Pierre MARTIN [<mailto:pierre.p8@gmail.com>]

**Sent:** 27 May 2015 20:46

**To:**

Bonjour,

Suite à notre conversation téléphonique de cet après-midi, je vous envoie les photos promises concernant les problèmes que j'ai pu rencontrer sur le produit acheté. En espérant que ce retour pourra vous aider à améliorer la qualité de votre produit.

Cordialement

Pierre MARTIN

Size 50  
Used 400 hours on  
trails and off-trails  
Good confort inside  
Vibram very good  
Laces OK  
Goretex OK only at the  
beginning.

but...

Shoes very weak in  
Front parts (left & right  
sides)



Left shoe





---

**De :**

**Envoyé :** jeudi 28 mai 2015 17:53

**À :** Pierre MARTIN

**Objet :**

Bonjour,

Merci pour les images et les informations fournies.

Nous tenons à vous offrir exceptionnellement une paire de remplacement.

Pour cela, nous avons besoin d'une dernière photo de la chaussure avec l'étiquette/les détails imprimés à l'intérieur barrée avec un marqueur permanent (veuillez voir l'image ci-jointe pour référence).

Veuillez également nous confirmer votre adresse de livraison et numéro de téléphone. Veuillez noter que la livraison est faite par UPS un jour de semaine et qu'une signature sera requise. Une fois que nous avons reçu ceci, nous expédierons le remplacement pour vous.

Le style que vous avez n'est plus disponible actuellement. Veuillez s'il vous plaît consulter le site Web [http://www.merrell.com/FR/fr\\_FR/home](http://www.merrell.com/FR/fr_FR/home) pour trouver un style de la même valeur (170 euros) et assurez-vous qu'il est disponible dans votre pointure en étant capable de l'ajouter au panier.

Veuillez s'il vous plaît nous confirmer le nom, code, couleur et pointure requis et nous vous enverrons ce nouveau modèle de suite. Nous avons une couleur similaire dans la gamme d'hommes.

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

Cordialement

Customer Services - Consumer and Ecommerce Team

Wolverine Europe Ltd ■ A Division of Wolverine World Wide, Inc

Kings Place, 90 York Way, London, N1 9AG  
Email:



---

**From:** Pierre MARTIN [<mailto:pierre.p8@gmail.com>]  
**Sent:** 28 May 2015 17:21  
**To:**

Bonjour et merci de cette gentille attention (que je ne sollicitais pas...) que j'apprécie au plus haut point ! Je ne manquerai pas de mentionner votre offre commerciale spontanée dans le blog du site web de randonnée que j'anime. Voici le modèle choisi



[http://www.merrell.com/FR/fr\\_FR/homme-chaussures-voir-tout/17213M.html](http://www.merrell.com/FR/fr_FR/homme-chaussures-voir-tout/17213M.html) Merrell  
17213M Shoes All Out Blaze GORE-TEX® (J24595) 140,00 € EUR 140,00 € InStock Black/Silver  
- Taille EUR 50,0  
Bien cordialement  
Pierre MARTIN

---

Bonjour,

Merci pour l'information fournie.

Nous avons arrangé la livraison de votre remplacement. La livraison se fera par UPS pendant la semaine prochaine, cela prendra entre 4 et 6 jours ouvrés. Prenez en compte qu'une signature sera demandée à la livraison du colis.

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

Nous vous souhaitons bonne journée.

Cordialement,

Customer Services - Consumer and Ecommerce Team

Wolverine Europe Ltd ▪ A Division of Wolverine World Wide, Inc

Kings Place, 90 York Way, London, N1 9AG

