

Une réclamation sur des verres progressifs chez Opti'Sud

M. Garcia, 58 ans, a acheté il y a trois semaines un équipement à verres progressifs pour 690 € TTC. Il revient, agacé : il n'arrive pas à lire avec ses nouvelles lunettes et parle de laisser un avis négatif. Opti'Sud garantit l'adaptation aux verres progressifs pendant trois mois : si l'ajustement ne suffit pas, les verres sont refaits sans frais. Les deux verres coûtent 68 € chacun à l'achat et le temps de l'opticien est évalué à 25 €.

Annexe 1 (montants à deux décimales, pourcentage à une décimale)

Question	Réponse
Coût pour Opti'Sud du remplacement des verres (€)	_____
Marge initiale réalisée sur l'équipement (€)	_____
Marge restante après le remplacement des verres (€)	_____
Part de la marge consommée par le remplacement (%)	_____

Questions d'analyse

Face à M. Garcia, l'opticienne commence par :

- ☐ L'écouter sans l'interrompre, puis reformuler le problème
- ☐ Lui expliquer qu'il faut du temps pour s'adapter
- ☐ Lui proposer immédiatement un avoir

La solution conforme à l'engagement d'Opti'Sud est :

- ☐ Contrôler les mesures et l'ajustement, puis refaire les verres sans frais si nécessaire
- ☐ Refuser toute intervention après deux semaines
- ☐ Faire payer le remplacement des verres

Si le désaccord persistait malgré tout, M. Garcia pourrait :

- ☐ Saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont Opti'Sud doit lui communiquer les coordonnées
- ☐ Seulement saisir le tribunal
- ☐ Aucun recours

Une fois le problème réglé, l'opticienne :

- ☐ Enregistre la réclamation, sa cause et sa solution dans le CRM, puis rappelle le client quelques jours plus tard
- ☐ Considère le dossier comme clos sans trace
- ☐ Demande au client de ne pas laisser d'avis