

L'indispensable du voyageur

Soumis par Cyril
31-07-2008

Quel service après vente vous reprend votre matériel acheté plus de 15 ans auparavant et vous retourne un objet neuf 3 jours plus tard ?

La semaine dernière, en listant le matériel dont nous aurons besoin pour le tour du monde , j'ai eu l'idée de ressortir mon couteau suisse du fond d'un tiroir. Ce couteau m'avait été offert par ma grande-tante pour une communion. Ce voyage était un excellent prétexte pour faire revivre cet ustensile ingénieux et fort pratique.

Cependant, le déploiement de chacune des fonctions ne pouvant plus se faire sans me casser un ongle, le couteau étant grippé, et celui-ci ayant 14 fonctions, je me trouvais dans l'incapacité d'ouvrir certains outils, n'ayant plus d'ongle disponibles pour les 4 derniers...

C'est alors qu'en visitant le site de victorinox, à la recherche d'information, j'envoie un petit message sans réel attente de retour à la société suisse. Le lendemain, je reçois un message du distributeur de la marque en France. Ce dernier m'invite à renvoyer le couteau pour étude, ce que je fis vendredi dernier.

Dans mon courrier de retour, j'informe le destinataire qu'un échange standard me conviendrait, mais que mes besoins ayant évolués, je ne serais pas contre recevoir un produit de gamme équivalente, mais fonctionnellement légèrement différent.

Quelle bonne surprise que de recevoir un colis (mardi !) contenant un couteau tout beau, tout neuf et qui correspond à la référence souhaitée !

Chapeau bas au service après vente ! Cela concrétise la garantie affichée :

{xtypo_quote} La garantie Victorinox couvre tout défaut de matériel et de fabrication sans limite dans le temps. {/xtypo_quote}

Le nouveau couteau nous accompagnera donc et nous servira quelque soit le nombre d'ongles restants.

{xtypo_sticky} www.victorinox.ch {/xtypo_sticky}