

ENQUÊTE CISIC

« Sondage sur les commandes d'accessoires et le SAV des implants cochléaires »

Octobre 2021

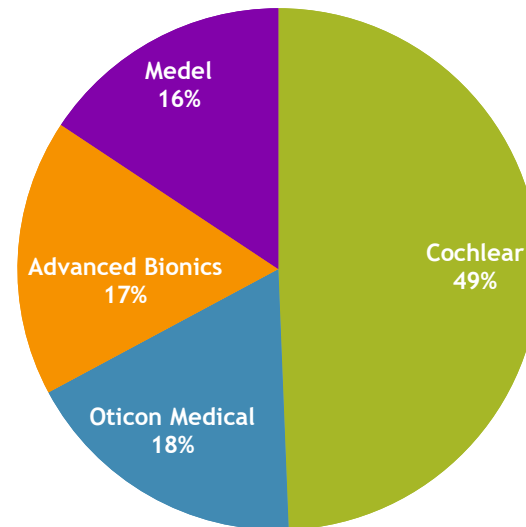
472 réponses

Thèmes abordés :

Les dernières commandes d'accessoires
Les dernières demandes au SAV des fabricants

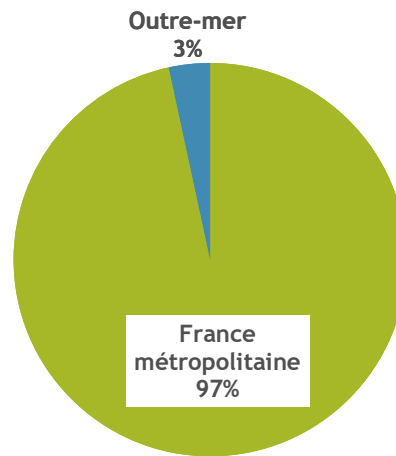
Les marques des répondants

Quelle est votre marque d'implant cochléaire ?



Lieu de résidence des répondants

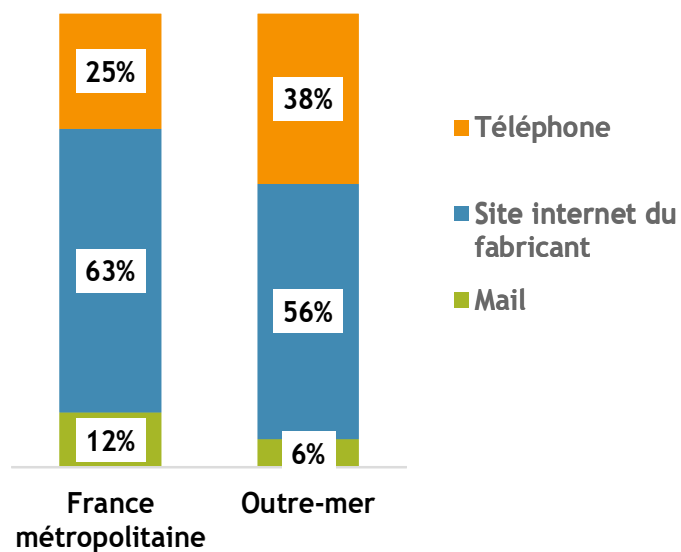
Habitez-vous en France métropolitaine ou en outre-mer ?



Les commandes d'accessoires

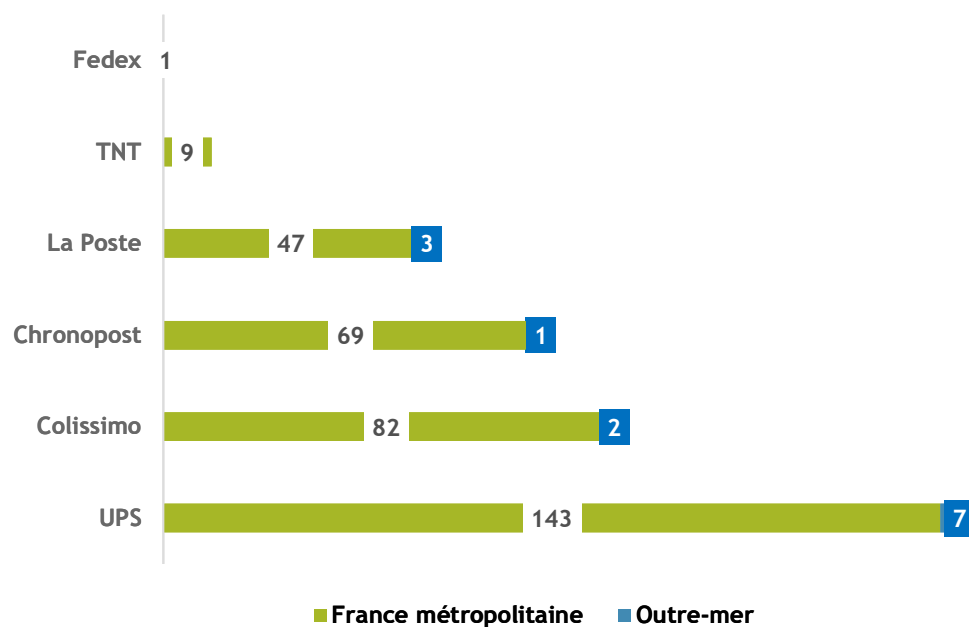
Les moyens pour commander les accessoires

Par quel moyen avez-vous effectué cette commande ?



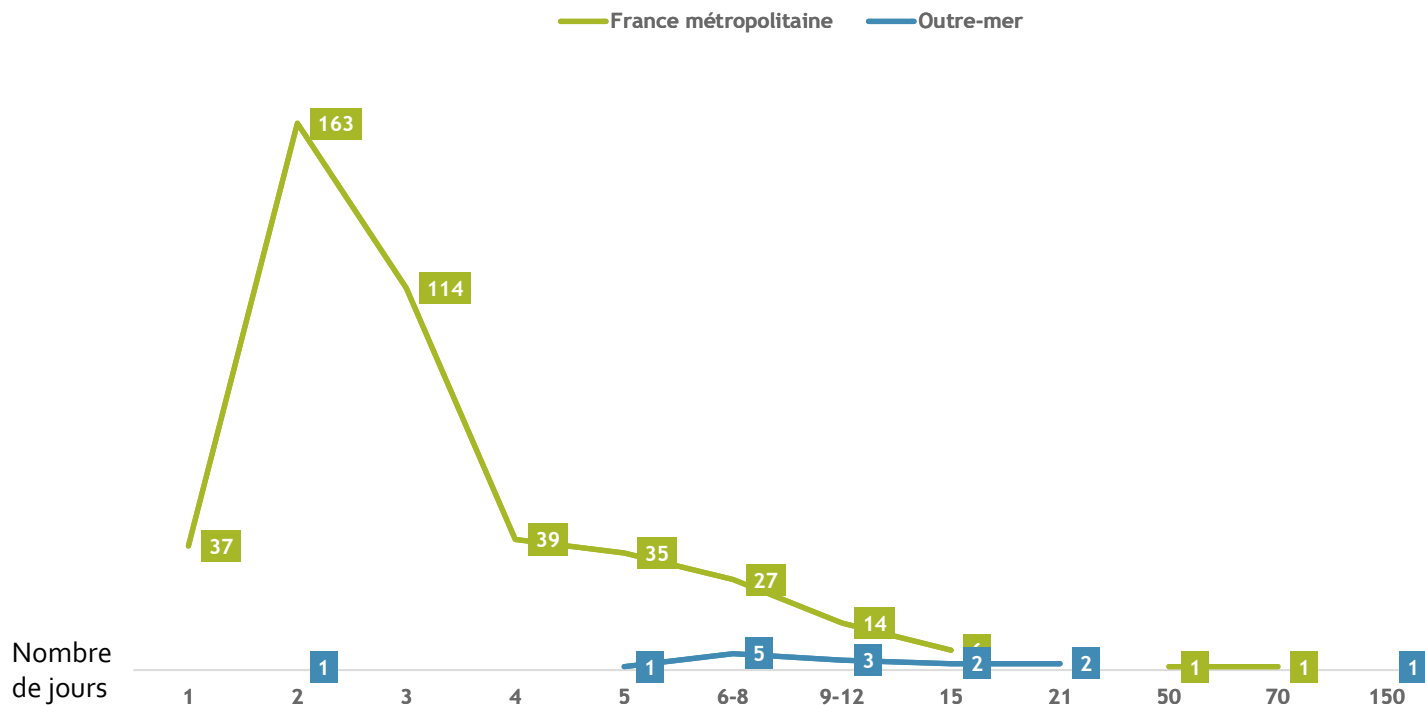
Les transporteurs des livraisons d'accessoires

Préciser le nom du transporteur pour votre commande :



Les délais pour recevoir les commandes d'accessoires

Nombre de jours pour recevoir votre commande :

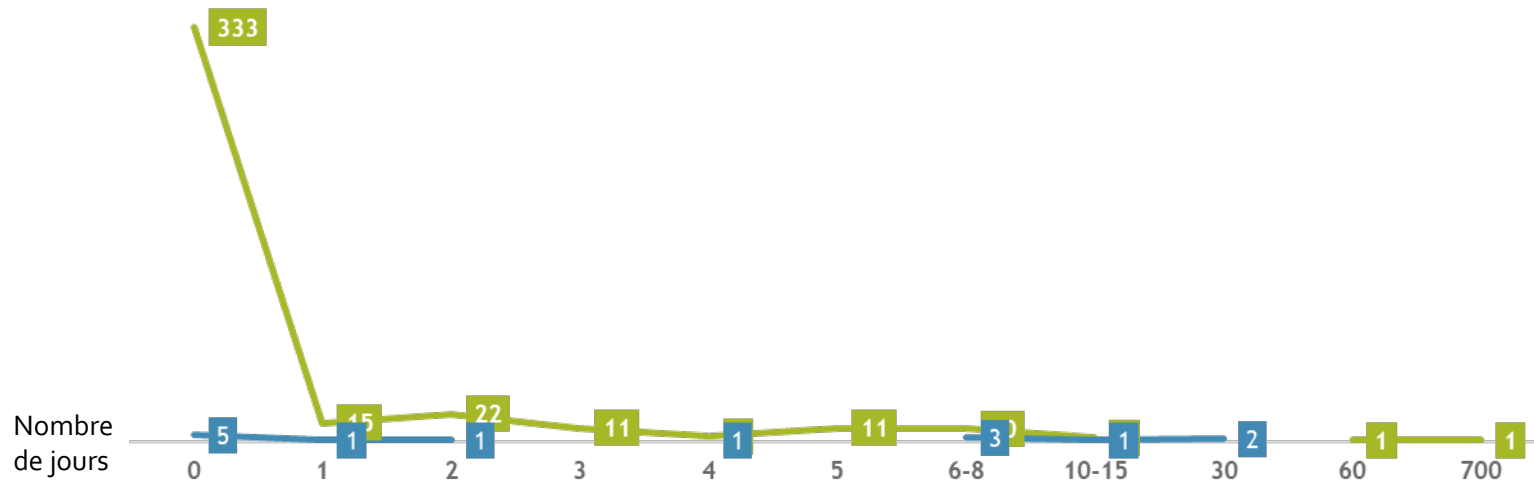


ENQUÊTE CISIC « Sondage sur les commandes d'accessoires et le SAV des implants cochléaires » - Octobre 2021

Les délais sans utiliser son implant / commandes d'accessoires

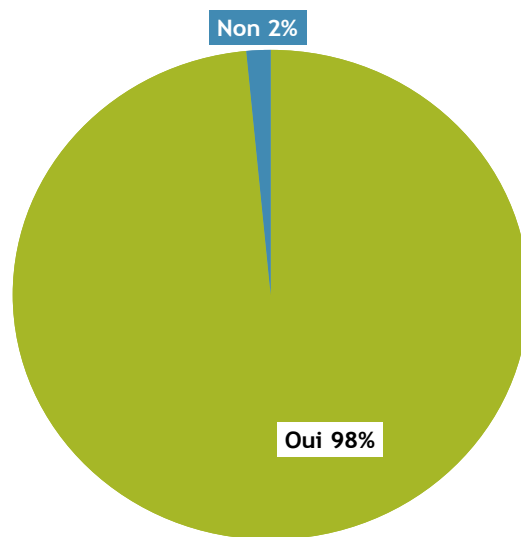
Pendant combien de jours n'avez-vous pas pu utiliser votre implant ?

— France métropolitaine — Outre-mer



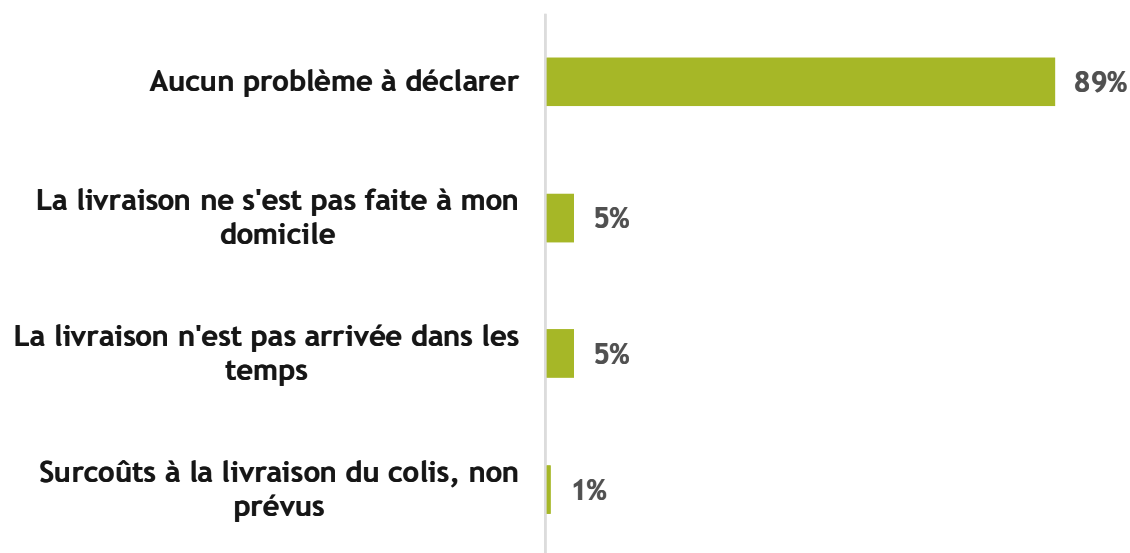
La conformité des livraisons des commandes d'accessoires

La livraison était-elle conforme à votre commande ?



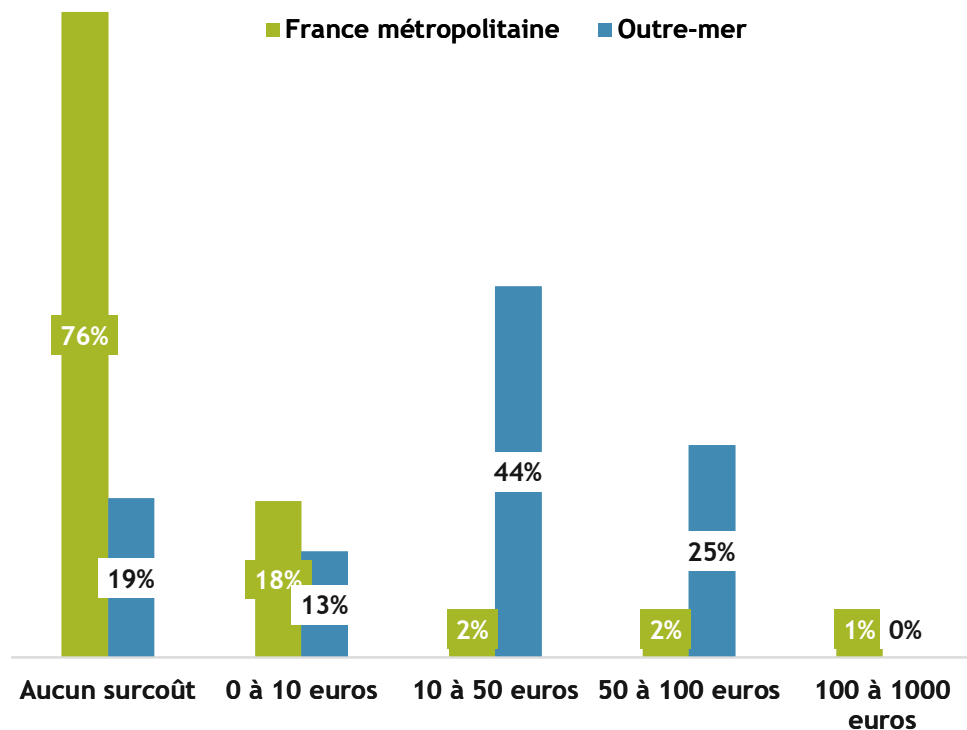
Les retours sur les livraisons des commandes d'accessoires

Vos retours sur cette livraison :



Les surcoûts éventuels des commandes d'accessoires

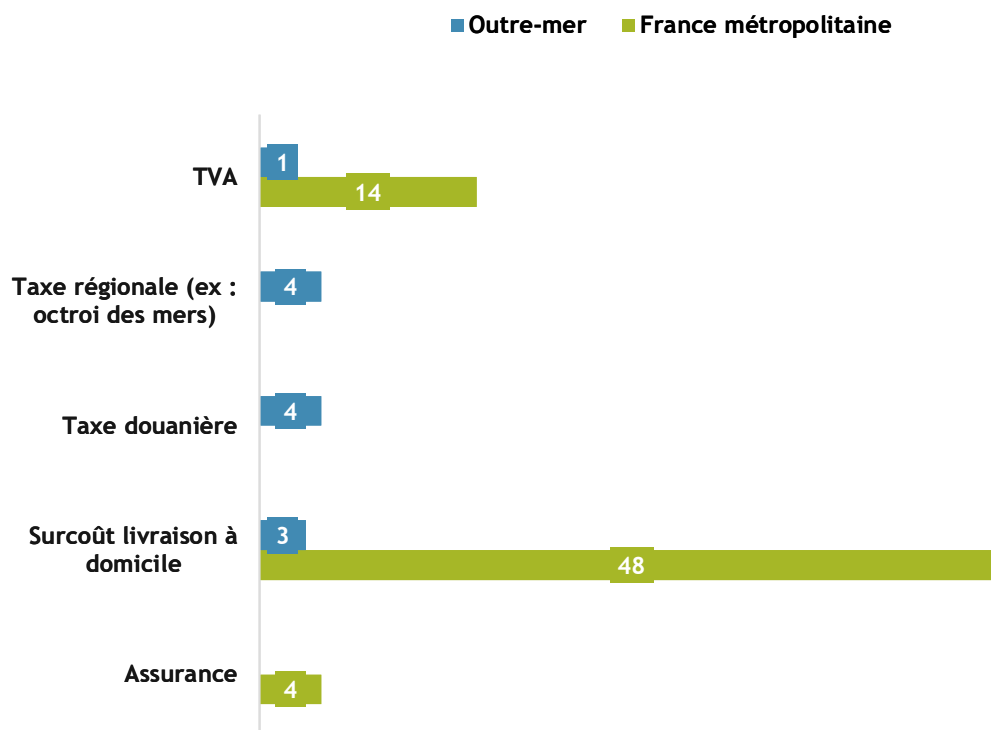
Précisez les montants des surcoûts éventuels de votre commande :



ENQUÊTE CISIC « Sondage sur les commandes d'accessoires et le SAV des implants cochléaires » - Octobre 2021

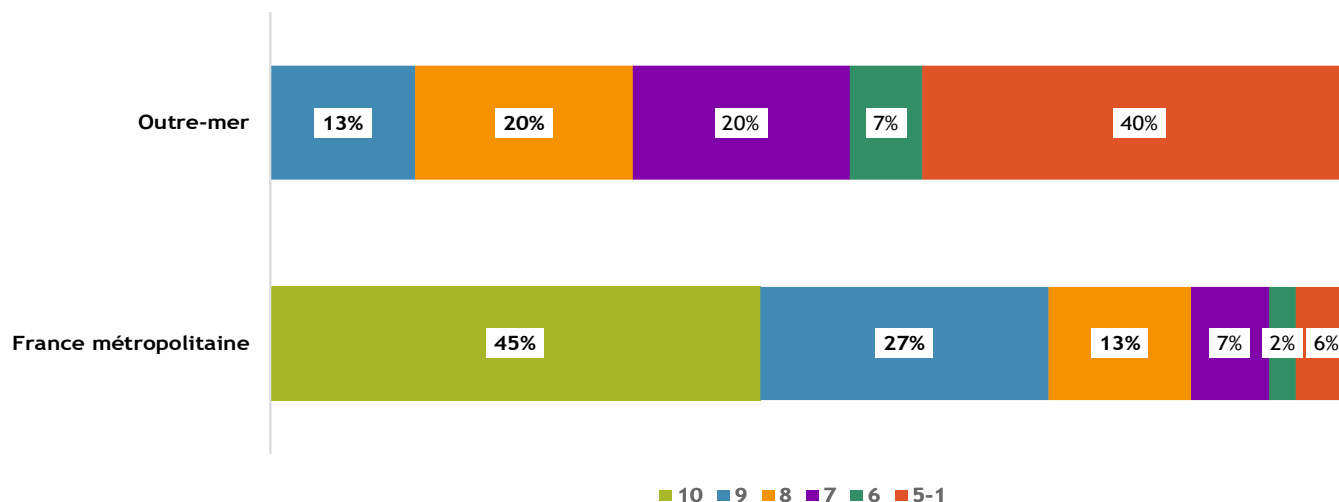
La nature des surcoûts des commandes d'accessoires

Précisez la nature de ces surcoûts :



Satisfaction des commandes d'accessoires

Comment évalueriez-vous le service, 1 mauvais, 10 excellent



Les principaux problèmes rencontrés sur les commandes d'accessoires

Des délais de livraison importants

« Ma fille est en attente d'un autre colis, cela fait un mois et il n'est toujours pas arrivé. »

« J'ai commandé le 8 juillet chez le fabricant, j'ai reçu le colis le 28 août . Comme ça arrive à chaque fois, je prévois 2 mois à l'avance. »

Des problèmes avec les transporteurs

« Le livreur a refusé de mettre le paquet dans la boîte aux lettres ou de le laisser à un voisin alors qu'il le fait habituellement. J'ai dû rappeler le fabricant qui m'a communiqué le numéro de la centrale et le n° du colis... que l'on m'invitait à venir retirer au dépôt de la région parisienne ! Ils ont enfin consenti à rapatrier le colis dans un point relais proche de mon domicile. »

« Le transporteur dépose mon colis en point relais très souvent ce qui ne me plait pas, surtout que je suis à mon domicile ! »

Des surcoûts divers, notamment pour les habitants des DROM-COM

« Des difficultés pour l'acheminement en Guadeloupe avec des frais à l'arrivée et des mauvaises surprises avec le transporteur. »

« Les principaux problèmes sont le surcoût de la douane, de la TVA et de la prestation du transporteur. »

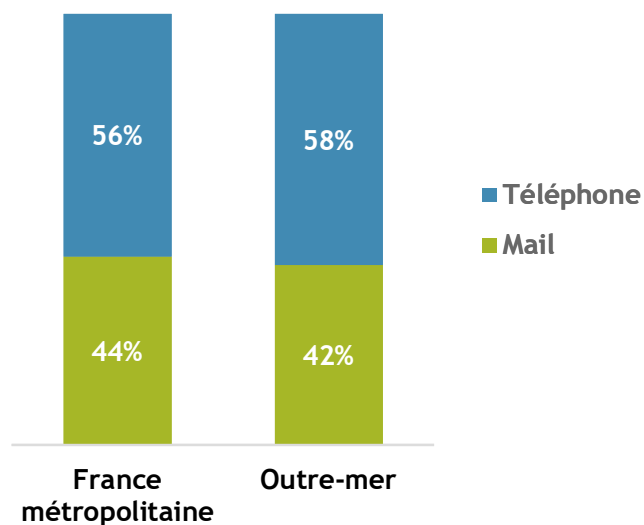
« Aucune livraison pour les batteries par avion ni bateau. Il faut un "accompagnateur" impérativement. Cela revient cher si je dois payer un billet d'avion pour aller les chercher ! »

Le SAV des implants cochléaires

ENQUÊTE CISIC « Sondage sur les commandes d'accessoires et
le SAV des implants cochléaires » - Octobre 2021

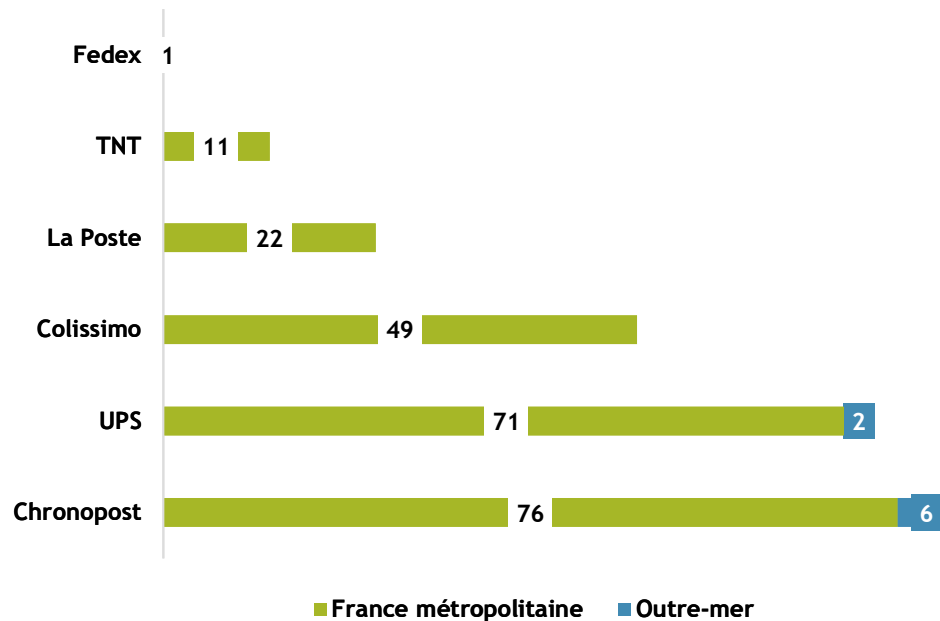
Les moyens pour contacter les SAV « implant cochléaire »

Par quel moyen avez-vous contacté le SAV ?



Les transporteurs des livraisons pour les SAV « implant cochléaire »

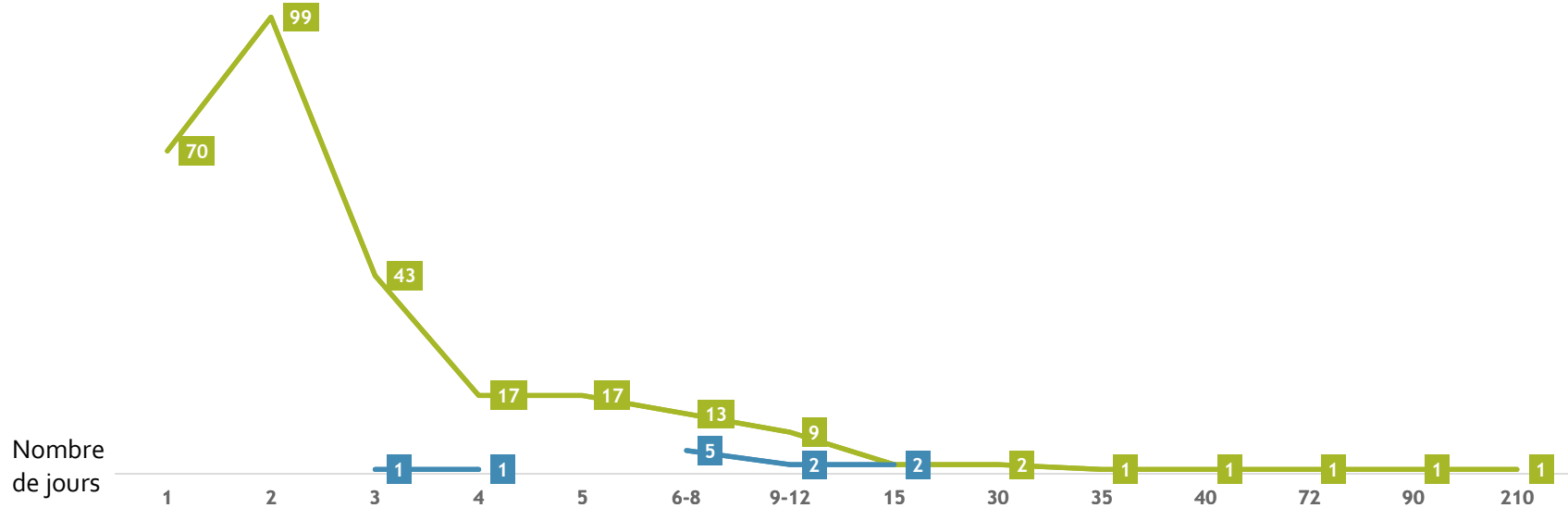
Préciser le nom du transporteur pour recevoir un nouveau processeur :



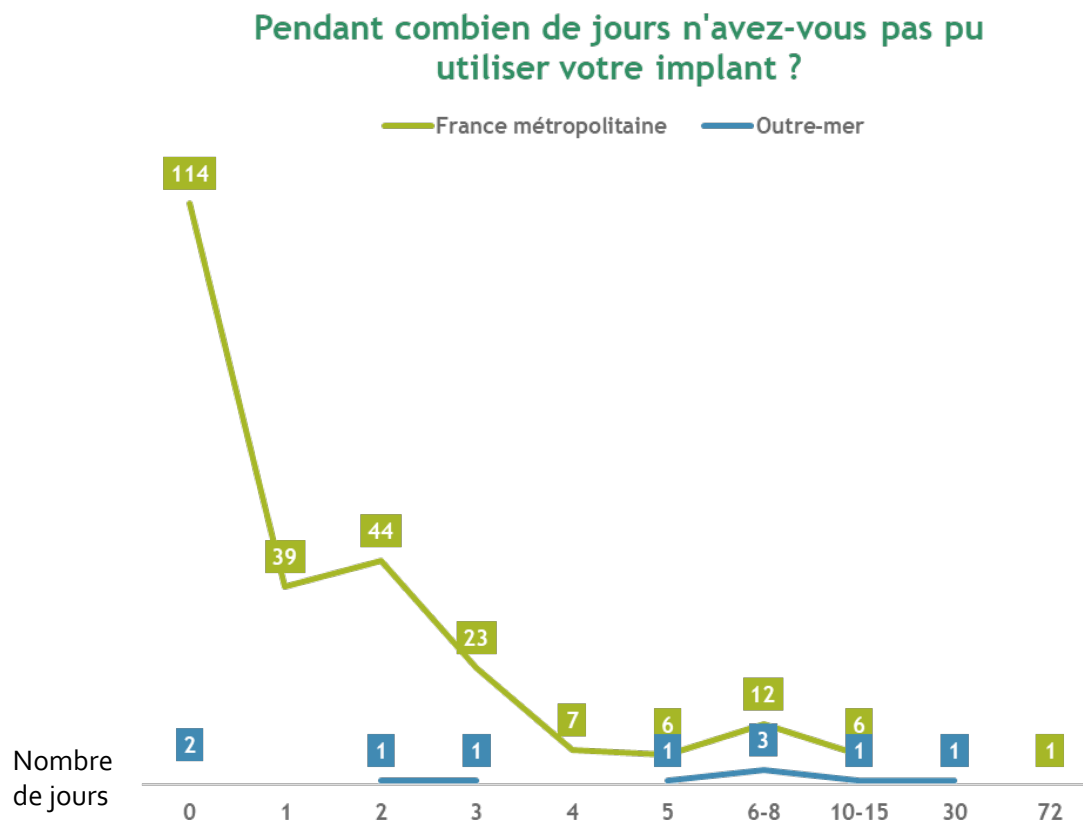
Les délais pour recevoir les livraisons des SAV « implant cochléaire »

Nombre de jours pour recevoir ce processeur :

— France métropolitaine — Outre-mer



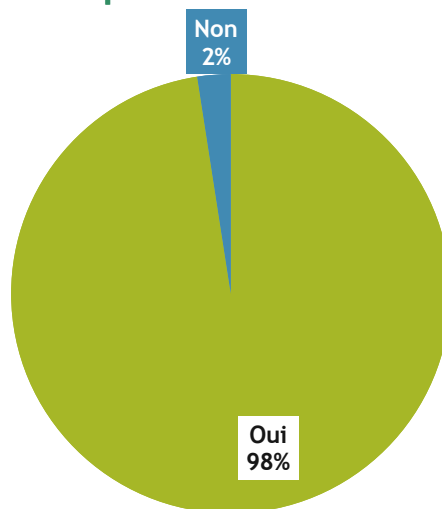
Les délais sans utiliser son implant / SAV « implant cochléaire »



ENQUÊTE CISIC « Sondage sur les commandes d'accessoires et le SAV des implants cochléaires » - Octobre 2021

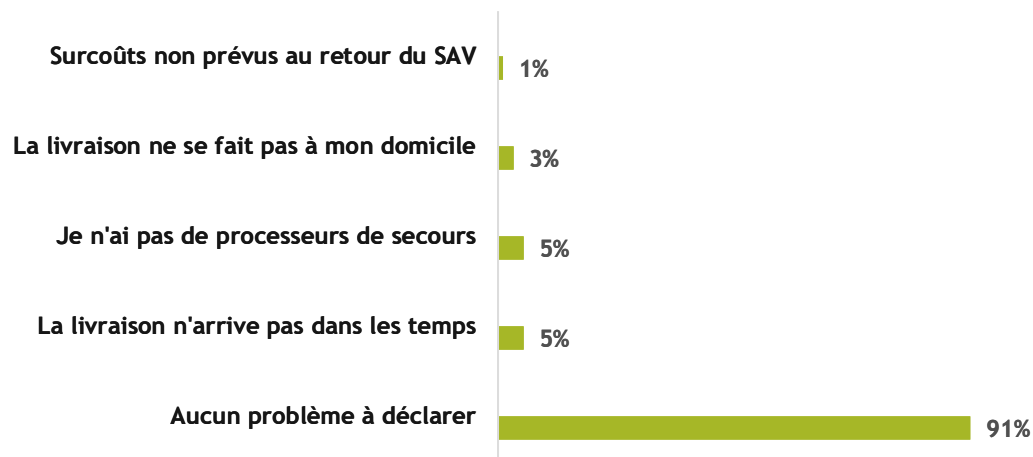
La conformité des livraisons des SAV « implant cochléaire »

La livraison de ce processeur était-elle conforme ?



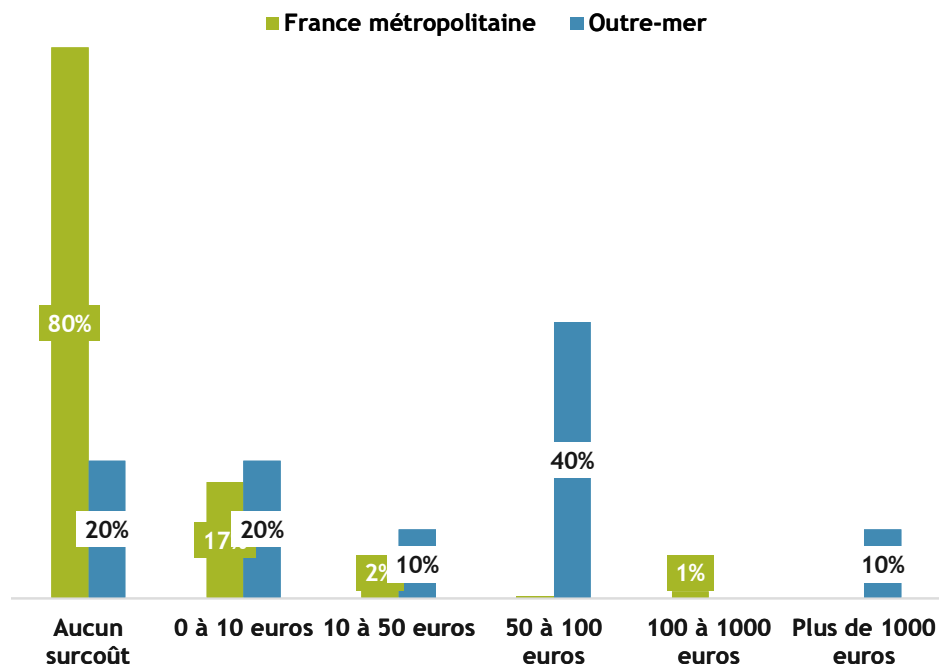
Les retours sur les livraisons des SAV « implant cochléaire »

Vos retours sur cette livraison :



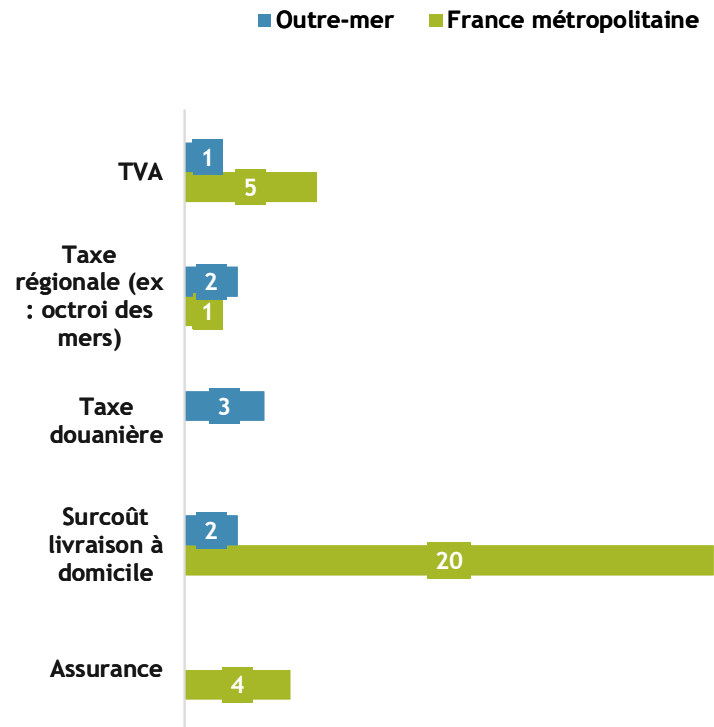
Les surcoûts des livraisons des SAV « implant cochléaire »

Précisez les montants des surcoûts éventuels de votre livraison :



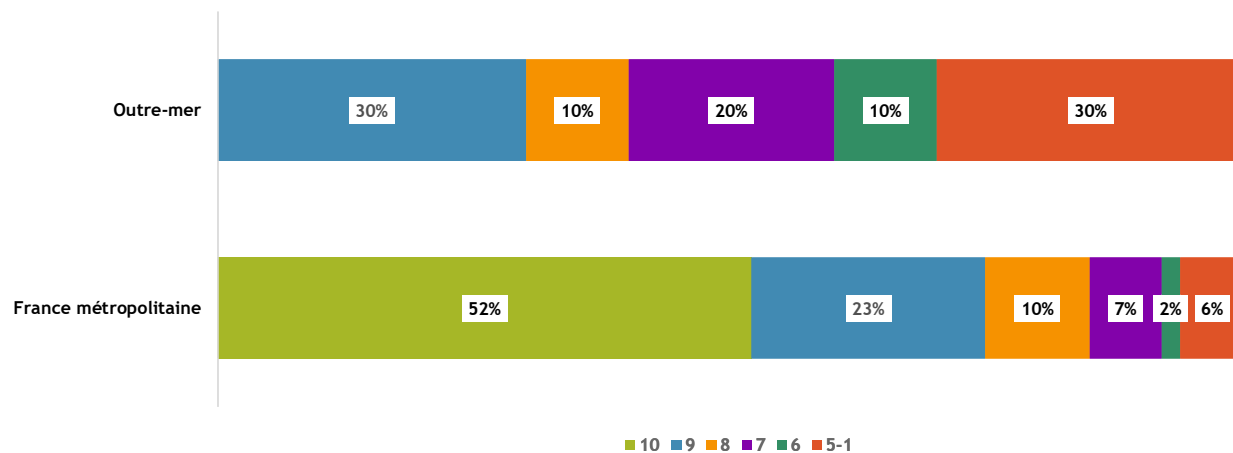
La nature des surcoûts des livraisons des SAV « implant cochléaire »

Précisez la nature de ces surcoûts :



Satisfaction des SAV « implant cochléaire »

Comment évalueriez-vous le service, 1 mauvais, 10 excellent



Les principaux problèmes rencontrés avec les SAV des fabricants

Des difficultés pour contacter les SAV des fabricants

« Peu de communication. C'est difficile de communiquer par téléphone pour les malentendants qui ont leur implant cassé. Il faudrait privilégier d'autres moyens de communication. »

« J'ai eu des difficultés à les contacter et aucun service le week-end en cas d'urgence. »

Un surcoût lors du transport, notamment pour les DROM-COM

« Le SAV ne prend pas en compte que selon la déclaration à la douane, le surcoût est plus conséquent. »