

**Sujet:** Merci de prendre note de cette actualité sur la procédure de retour - échange de Carbon pro

**De :** Alexandra ARBOUCHE <a.arbouche@arena-france.fr>

**Date :** 31/07/2013 16:32

**Pour :** "sebandrieux@live.fr" <sebandrieux@live.fr>, "sylvainrouxvar@gmail.com" <sylvainrouxvar@gmail.com>, angélique caron (a-caron@sfr.fr) <a-caron@sfr.fr>, "olivierdubois3@wanadoo.fr" <olivierdubois3@wanadoo.fr>, "aass\_nat@club-internet.fr" <aass\_nat@club-internet.fr>, "vpourchon@orange.fr" <vpourchon@orange.fr>, "alliance.dijon.natation@wanadoo.fr" <alliance.dijon.natation@wanadoo.fr>, "fabienne.leme@orange.fr" <fabienne.leme@orange.fr>, "dauphinsannecy1@gmail.com" <dauphinsannecy1@gmail.com>, "sebastien@aqua-love.com" <sebastien@aqua-love.com>, "aspttnat.toulouse@wanadoo.fr" <aspttnat.toulouse@wanadoo.fr>, "avironbayonnaisnatation@laposte.net" <avironbayonnaisnatation@laposte.net>, "cercle-nautique-chalonnais@wanadoo.fr" <cercle-nautique-chalonnais@wanadoo.fr>, "srandazzo@free.fr" <srandazzo@free.fr>, "canet66natation@gmail.com" <canet66natation@gmail.com>, "Judith.Communaudat@rabobank.com" <Judith.Communaudat@rabobank.com>, "asl.natation@free.fr" <asl.natation@free.fr>, "f.bruyere@poolservices-organisation.com" <f.bruyere@poolservices-organisation.com>, "cercle.nageurs.cannes@wanadoo.fr" <cercle.nageurs.cannes@wanadoo.fr>, "chamalieres.mn@free.fr" <chamalieres.mn@free.fr>, "vikings-rouen@bbox.fr" <vikings-rouen@bbox.fr>, "cmndieppe@wanadoo.fr" <cmndieppe@wanadoo.fr>, "accueil@cnparis.net" <accueil@cnparis.net>, "fredericpierre@laposte.net" <fredericpierre@laposte.net>, "jpchafes@yahoo.fr" <jpchafes@yahoo.fr>, "bouriezluc@gmail.com" <bouriezluc@gmail.com>, "yves-marly@bbox.fr" <yves-marly@bbox.fr>, "entours@wanadoo.fr" <entours@wanadoo.fr>, "lepetit@encaen.com" <lepetit@encaen.com>, "yoyoswim@aol.com" <yoyoswim@aol.com>, "vincent.thomas@ffss.fr" <vincent.thomas@ffss.fr>, "marc.lafosse@neuf.fr" <marc.lafosse@neuf.fr>, "denislamur@aol.com" <denislamur@aol.com>, "la.roche.sur.yon.natation@wanadoo.fr" <la.roche.sur.yon.natation@wanadoo.fr>, "peyrotcath@orange.fr" <peyrotcath@orange.fr>, "sdeprez@gmail.com" <sdeprez@gmail.com>, "lyonnatation@yahoo.fr" <lyonnatation@yahoo.fr>, "fedmonat@monaco.mc" <fedmonat@monaco.mc>, "jacques.mallet9@orange.fr" <jacques.mallet9@orange.fr>, "philippe.jamet15@wanadoo.fr" <philippe.jamet15@wanadoo.fr>, "danyavarguez@hotmail.fr" <danyavarguez@hotmail.fr>, "bellenger.frederic@gmail.com" <bellenger.frederic@gmail.com>, "veronique.guillard-chigot@orange.fr" <veronique.guillard-chigot@orange.fr>, "nc.nimes@wanadoo.fr" <nc.nimes@wanadoo.fr>, "debo73fr@yahoo.fr" <debo73fr@yahoo.fr>, "nyra85@sfr.fr" <nyra85@sfr.fr>, "s.lopez@ville-saintraphael.fr" <s.lopez@ville-saintraphael.fr>, "delfred78@numericable.fr" <delfred78@numericable.fr>, "millau.natation@hotmail.fr" <millau.natation@hotmail.fr>, "iobarnades@yahoo.fr" <iobarnades@yahoo.fr>, "cnpsl@free.fr" <cnpsl@free.fr>, "vanessguihard@free.fr" <vanessguihard@free.fr>, "herve-picault@orange.fr" <herve-picault@orange.fr>, "spnatation@free.fr" <spnatation@free.fr>, "david.portale@saint-bruno.org" <david.portale@saint-bruno.org>, "bernardpierre@9online.fr" <bernardpierre@9online.fr>, "catymichel@neuf.fr" <catymichel@neuf.fr>, "cndvf@orange.fr" <cndvf@orange.fr>, "karine.kern@orange.fr" <karine.kern@orange.fr>, "figermain@orange.fr" <figermain@orange.fr>, "gmlleclerc@numericable.fr" <gmlleclerc@numericable.fr>, "jbouba@ovi.com" <jbouba@ovi.com>, "cosd.natation@free.fr" <cosd.natation@free.fr>, "scanat@wanadoo.fr" <scanat@wanadoo.fr>, "entraîneur@csbjnatation.com" <entraîneur@csbjnatation.com>, "tony.pouliquen@gmail.com" <tony.pouliquen@gmail.com>, "scnat-entraîneurs@orange.fr" <scnat-entraîneurs@orange.fr>, "johnatan.portes@yahoo.fr" <johnatan.portes@yahoo.fr>, "denis.perret.ndvb@orange.fr" <denis.perret.ndvb@orange.fr>, "ericklefert@hotmail.fr" <ericklefert@hotmail.fr>, "cns@sarreguemines-natation.fr" <cns@sarreguemines-natation.fr>, "cdnatation.66@dbmail.com" <cdnatation.66@dbmail.com>, "ctrnataquit@yahoo.fr" <ctrnataquit@yahoo.fr>, "com.bretagne.natation@wanadoo.fr" <com.bretagne.natation@wanadoo.fr>, "guydupont1002@neuf.fr" <guydupont1002@neuf.fr>, "cte-natation-ffn-pdl@wanadoo.fr" <cte-natation-ffn-pdl@wanadoo.fr>, "secretariat@cif-natation.fr" <secretariat@cif-natation.fr>, "ffn.centre@orange.fr" <ffn.centre@orange.fr>, "dom.mollier@wanadoo.fr" <dom.mollier@wanadoo.fr>, "jcaussanel@orange.fr" <jcaussanel@orange.fr>, "bernard.dalmon@defi12.com" <bernard.dalmon@defi12.com>, "comite-regional-natation-npdc@wanadoo.fr"

<comite-regional-natation-npdc@wanadoo.fr>, "poitou-charente-natation@wanadoo.fr" <poitou-charente-natation@wanadoo.fr>, "ffncoteazur@free.fr" <ffncoteazur@free.fr>

**Copie à :** Vincent LEROYER <v.leroy@arena-france.fr>

## Actualités

[« Retour aux actualités »](#)

### /Procédure de retour Carbon Pro 30/07/2013

Ajoutée le 30/07 à 12:37



#### **Procédure de remplacement des combinaison Powerskin Carbon Pro**

Vous trouverez ci-dessous les dernières informations concernant la procédure. Vous y trouverez sûrement les réponses à vos questions !

1. Nous avons collecté et réexpédié des combinaisons dans 65 pays à travers le monde
2. 35% des demandes ont été remplacées
3. Au 30 Septembre, nous aurons remplacé 95% des demandes. Nous communiquons ici nos meilleures estimations, basées sur la production et la distribution mondiale.
4. Le délai de 8 semaines annoncé lors de la procédure commence à courir dès la validation de votre demande. De ce fait, lorsque vous recevez le mail pour la collecte de votre ancienne combinaison, vous recevez la nouvelle sous un délai de 7 à 15 jours : 2-3 jours pour renvoyer l'ancienne combinaison dans nos entrepôts, 2-3 jours pour valider votre combinaison, et 2-3 jours pour vous renvoyer la nouvelle (en fonction de la distance géographique).
5. Nous suivons le principe du « premier-arrivé premier-sorti », et nous continuerons ainsi.
6. Si vous vous êtes enregistré dans la procédure et n'avez pas reçu d'informations supplémentaires, c'est simplement parce que votre combinaison n'est pas encore disponible. Nous vous enverrons un mail pour organiser la collecte de votre ancienne combinaison dès que la nouvelle sera prête.
7. Parfois, les demandes qui ont été faites au début de la procédure sont toujours en attente. Cela peut être dû à la taille ou au modèle qui n'est pas encore disponible (ces demandes seront remplacées dès que possible).
8. Certains consommateurs pensent que la collecte de l'ancienne combinaison et la livraison de la nouvelle se font en même temps. Ce n'est pas le cas. Nous collectons votre combinaison, vérifions si elle est en bon état (dans nos bureaux) et ensuite nous renvoyons la nouvelle.
9. Il arrive parfois que certains consommateurs rencontrent des difficultés avec le transporteur (DHL ou UPS) lors de la collecte de leur(s) combinaison(s). En effet, cela peut arriver, collecter des produits partout dans le monde n'est pas une tâche simple. Si vous rencontrez des difficultés, veuillez entrer en contact avec votre bureau DHL local pour obtenir de l'aide.
10. Vous n'avez rien à payer durant la procédure. Nous collectons votre combinaison et la remplaçons sans aucun frais pour vous. La Tunisie est le seul pays où il faut payer pour la collecte : pour les Etats-Unis, vous pouvez choisir d'autres options de collecte (qui seront à vos frais),
11. Certains consommateurs sont mécontents de ne pas avoir reçu leur couleur favorite. Nous comprenons tout à fait cela, mais nous avons décidé d'opter pour la solution la plus rapide à savoir la production en masse d'une même couleur. Nous avons pensé que c'était le meilleur moyen de remplacer au plus vite un maximum de combinaison pour ne pas laisser les nageurs sans combinaison.

12. Notre service client à reçu plus de 15 000 emails ces dernières semaines. Nous faisons tout notre possible pour répondre à tout le monde dans les plus brefs délais.

13. Depuis début juillet, les combinaisons Carbon Pro Mark 2 commencent à être disponibles à la vente via nos revendeurs. Beaucoup d'entre vous n'ont pas compris cette démarche car ils avaient eux-mêmes suivi la procédure et n'avaient pas reçu leur nouvelle combinaison. A cela nous pouvons répondre que nous avons en priorité commencé par répondre aux demandes via la procédure. Après quelques semaines, nous avons commencé également à remplacer les stocks de nos revendeurs afin qu'ils soient capables eux aussi de vendre cette nouvelle version de la Carbon Pro, et ce pour permettre à chaque nageur d'acheter ce produit.

14. Si vous avez opté pour l'option « Powerskin R-EVO+ » et que vous êtes toujours en attente de votre bon de réduction, pas d'inquiétude. Vous allez le recevoir par mail prochainement et pourrez alors l'appliquer à l'achat de votre Carbon Pro Mark 2.

Important : la procédure de remplacement prendra fin le 30 septembre 2013. Une fois cette date passée, vous ne pourrez plus faire de demande de remplacement. Si votre demande a été faite avant le 30 septembre, vous recevrez bien sur votre combinaison (dans la mesure où les conditions de renvoi sont respectées).

Nous espérons avoir répondu à vos réponses dans ce message. Nous avons échangé avec nos consommateurs via le site internet, par téléphone ou par mail, ce qui nous a permis de mieux comprendre vos inquiétudes et attentes et de nous adapter pour y répondre au mieux.

Nous nous sommes engagés à remplacer toutes les combinaisons Carbon Pro affectées par cette anomalie sans aucune condition nécessaire, si ce n'est le bon état du produit. Nous avons considéré que c'était la meilleure chose à faire vis-à-vis de nos clients qui apprécient tant cette combinaison. Nous n'avons pas réalisé à quel point cette combinaison serait demandée, et nous nous sentons réellement fiers et satisfaits lorsque nous recevons vos messages de remerciements, vos photos partagées sur Facebook, Twitter et Instagram.

Merci de toute votre patience, n'hésitez pas à continuer de partager avec nous, et encore une fois pas d'inquiétude, votre combinaison sera remplacée au plus vite !

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous contacter.

Merci

L'équipe Arena