

## CENTRAKOR : intégré ou franchisé ?



Une cliente, résidant dans le Berry, relate ses mésaventures avec l'enseigne **CENTRAKOR** :

*« Je souhaitais acheter un fauteuil relax Hespéride Décima à 109€. Sur la vitrine, une affiche mentionnait une opération spéciale pour les 15 ans de la marque, consistant en une réduction de 15 % sur les achats effectués le jour de l'anniversaire du client. Bien évidemment, la présentation de la carte d'identité et de la carte de fidélité était exigée. Aucune mention d'exclusion de produit à cette offre n'était mentionnée.*

*Arrivée en caisse, il m'est dit que la promotion ne s'applique pas aux produits de la gamme Hespéride, ce qui n'était pas indiqué sur l'affiche. La caissière appelle sa direction qui confirme l'exclusion de ce produit de la promotion. J'ai donc laissé le fauteuil relax sur place.*

*A mon domicile je consulte le site **CENTRAKOR** pour lire le règlement complet de cette opération promotionnelle. Je découvre qu'elle est valable sur la marque prix bas et Hespéride dans les magasins intégrés du réseau **CENTRAKOR**. J'ai donc rappelé le magasin : il m'a été précisé que ce magasin était franchisé, et que la directrice avait décidé que la remise ne concernait pas les produits de marque Hespéride. »*

Comment le consommateur peut-il s'y retrouver dans ces subtilités et savoir, notamment si le magasin qu'il fréquente est « intégré » ou « franchisé » ? Pourquoi, localement, les exclusions ne sont-elles pas clairement mentionnées ? Comment tolérer qu'un franchisé aménage « à sa sauce » une opération nationale ?

En matière d'harmonisation et de satisfaction clientèle, **CENTRAKOR** a vraiment de sérieux efforts à accomplir.



**INFO-ALERTE** est une mise en garde hebdomadaire diffusée par le :  
**Réseau anti-arnaques, association partenaire de l'UFC-Que Choisir**  
BP 40179 – 79205 PARTHENAY cedex  
(contact@arnaques-infos.org) – Page Facebook  
SIRET : 503 805 657 00049

Reproduction autorisée sous réserve de mentionner l'origine.

Directeur de la publication :

**Pascal TONNERRE** (president@arnaques-infos.org)