



Problème avec SAV Rueducommerce.com

Par **antoine60**, le **05/10/2014** à **20:20**

Bonsoir

Nous avons acheté une caméra sur le site "Rue du commerce" en juillet 2014.

Nous l'avons reçu le 10 juillet et sommes partis en vacances le lendemain sans l'avoir essayée.

Dès le premier essai, nous constatons que l'image est floue sur la moitié de sa surface.

Au retour nous appelons Rue du commerce pour leur expliquer le problème et nous la leur retournons.

Quelques semaines plus tard, nous recevons un email qui nous informe que la réparation de celle-ci ne peut être prise en garantie. Il y aurait des traces d'oxydation. Nous avons 15 jours pour envoyer un chèque de 90 euros pour la réparation.

La caméra n'a pu être utilisée et encore moins dans l'eau.

Après un échange de mail sans effet, une conseillère nous appelle pour nous redire la même chose. L'échange est difficile et se résume à un dialogue de sourds.

Le 30 septembre, nous refaisons de nouveau un mail en mettant en copie la direction de rue du commerce pour exprimer notre mécontentement et depuis plus aucune nouvelle.

Nous nous interrogeons sur le diagnostic fait. Était-elle déjà oxydée lors de la vente ? Ne l'est-elle pas en réalité et cherchent-ils à faire payer une réparation sous ce motif ?

Sachant que nous n'avons aucune preuve de cette oxydation si ce n'est leur message.

Que nous conseilleriez-vous de faire pour retrouver notre bon droit ?

Vous remerciant par avance de votre aide précieuse,

Bien cordialement.