



Réparations sans devis signé

Par **sabrinana**, le **19/06/2013** à **20:47**

Bonjour,

Je possède une montre en panne que j'amène dans une boutique Louis Pion pour une estimation des réparations.

Un mois plus tard, par téléphone on m'informe d'un devis de 85€. J'accepte.

Une mois et demis plus tard (déjà 2 mois et demi !) on m'informe que ma montre est réparée. Arrivé en boutique, je découvre que le cadran noir de ma montre a été changé par un blanc sans m'en avoir jamais averti. Mais le cerclage du cadran est resté noir (celui d'origine lors du dépôt de la montre), cela dénature totalement l'esthétique de la montre.

Avant : Cadran noir, cerclage de cadran noir / Après : Cadran blanc, cerclage de cadran noir.

De plus au moment de payé on m'annonce 175€ au lieu des 85€ pour la récupérer. Je paye sans autre choix, on m'offre tout de même une légère réduction d'une dizaine d'euros pour le délai inouï. Pour ce prix j'aurais racheté une montre plutôt que de faire réparer celle ci !

Aujourd'hui je demande le changement du cerclage noir en blanc, cordonnée au nouveau fond blanc (l'ancien noir n'est apparemment plus disponible) à leur frais intégraux ainsi que le remboursement de la différence entre le montant donné par téléphone et celui payé. Le service client refuse quoi que ce soit. Sachant que je n'ai signé ni devis ni d'ordre de réparation, j'ai uniquement accepté par téléphone pour 85€.

Le service client m'affirme que le bon prix m'a été donné par téléphone, que le changement de couleur m'avait été annoncé, que j'ai obtenu une réduction (à peine 10 euros)... Seul problème qu'ils reconnaissent, le délai exagérément long pour lequel j'ai eu droit à cette réduction.

S'ils n'étaient pas en mesure de me rendre la montre comme elle était au départ, ne pouvaient ils pas refuser de la réparer ? Je n'ai même pas été informé de ce problème, j'aurais fait cesser les réparations et me serait adressé à quelqu'un d'autre.

Suis je dans mon droit ? Que dit la loi ? Comment obtenir gain de cause ?

Merci beaucoup de votre aide et de vos conseils, je ne sais plus quoi faire; je suis profondément dégoûté par cette enseigne !