



Problème suite à produit détérioré à la livraison

Par tafkap, le 03/02/2010 à 09:50

Bonjour,

j'ai acheté il y a un peu plus d'un mois un écran plasma dans une enseigne spécialisée à Paris. L'écran a été livré dans les temps mais il est arrivé cassé, la dalle était brisée ; j'ai de suite pris des photos et j'ai envoyé le tout au magasin par email (c'est leur procédure, personne n'aie joignable dans ce cas, évidemment).

Après insistance de ma part j'ai eu une réponse par email, ils reconnaissent la faute et prennent en charge le remplacement de l'appareil. Très bien mais cela fait plus d'un mois maintenant, au téléphone on me répond que c'est quand ils peuvent, ils sont débordés et que je ne suis pas prioritaire. Bien entendu mon règlement a été encaissé très rapidement.

Que puis-je faire ? Ont-ils un délai à respecter même dans ce cas ?

Merci pour votre aide.