



Produit cassé au déballage d'un retour sav

Par **Grompf**, le **16/10/2008** à **21:53**

Bonjour,

J'ai acheté sur un site marchand un amplificateur, qui s'est avéré défectueux au bout de quelques jours.

Je le retourne au marchand avec un numéro de prise en charge SAV. Un mois et demi plus tard (il leur manquait une pièce, alors que le site est agréé par le fabricant de l'ampli que j'ai acheté), ils me renvoient enfin mon amplificateur.

Lors du déballage, alors que le carton est parfaitement intact (je n'ai donc pas émis de réserve en allant le chercher à la Poste), le capot de l'amplificateur est complètement cabossé. Je branche l'ampli, rien ne se passe : il est totalement hors service !

J'appelle le site marchand. Le responsable SAV avoue qu'il s'est contenté de me réexpédier le colis qui lui est parvenu du réparateur agréé, ne soupçonnant pas que l'ampli avait pu être emballé dans cet état.

Au vu des photos que je lui fais parvenir par mail, il me fournit un nouveau bon de transport pour lui renvoyer l'ampli.

Il me propose un remboursement. Cette solution ne me satisfait pas : en effet, cet ampli faisait partie d'une offre spéciale. Il ne s'agissait pas d'un produit neuf mais reconditionné par le fabricant (et couvert par la même garantie qu'un appareil neuf). Le prix d'achat divisé par deux m'a incité à choisir cet ampli haut de gamme.

Le marchand refuse tout échange, indiquant qu'ils ne proposaient plus à la vente ces amplificateurs reconditionnés, mais seulement les mêmes, mais neufs (donc plus chers). Or le remboursement de 170 € qui m'est proposé par le marchand ne me permettrait pas de racheter un appareil équivalent.

Le marchand étant fautif (il n'a jamais contesté la faute du SAV, qui a donc retourné un appareil cassé), peut-il se contenter de proposer un remboursement, ou puis-je l'obliger à me fournir un appareil identique, ou au moins équivalent ?

Je suppose que l'on n'est plus dans le cadre strict du SAV, et puisque le marchand est ici directement mis en cause, je trouverais normal de pouvoir obtenir réparation (donc un échange).

Merci d'avance pour votre réponse.