

Table acheté chez BUT, n rayé à l'achat.

Par **arachnee21**, le **20/01/2014** à **11:34**

Bonjour,

J'ai acheté une table chez BUT le 28/12/13, et je suis allée la retirer le 31/12/13. Je n'ai ouvert le carton que le 12 janvier, et là je me suis aperçue qu'elle était rayée. J'ai contacté une première fois le magasin, et l'on m'a répondu que je devais la ramener au service après-vente et qu'on me la changerait. Puis ne trouvant personne pour m'aider à la transporter, j'ai appelé à nouveau pour savoir s'il était possible qu'on m'en livre une autre et qu'on récupère celle endommagée moyennant le coût d'une livraison (50€ ce qui est déjà très cher). La réponse fut que c'était possible mais que je devais payer 2 fois les frais de livraison!!! Autant dire que j'ai refusé car cela revient à un tiers du coût de la table.

Avant de raccrocher j'ai souhaité vérifier que le même modèle était disponible au dépôt avant de me déplacer. Là je m'entends dire que ce n'est pas sûr qu'on me la reprenne car les rayures ne sont pas garanties. Il me semble pourtant que là il ne s'agit pas d'une histoire de garantie puisque le meuble était abîmé à l'achat!

Depuis je tente de joindre le SAV qui ne répond jamais, cela fait 1 semaine.

J'ai décidé de m'y rendre demain, on verra bien.

Avez-vous des conseils à me donner car je sens que cela va être bien compliqué pour qu'on m'échange cette table?

Par **grenouille**, le **20/01/2014** à **16:25**

j'ai eu le même style de mésaventure et je n'ai eu aucun soucis pour qu'ils me reprennent la table (plateau en verre griffé probablement par une machine lors d'une manipulation). J'ai récupéré une autre table quelque temps après car ils ne l'avaient pas en stock. il apparaît évident qu'il faut régler ces soucis très rapidement ! en fait il faudrait ouvrir les cartons au dépôt !

Par **BUT**, le **05/02/2014** à **11:16**

Bonjour,

Nous venons de prendre connaissance de votre message via le forum juridique Legavox, et nous prenons acte de votre remarque .

Nous sommes sensibles à votre satisfaction et c'est pourquoi nous vous invitons à nous

contacter par le formulaire en ligne accessible à cette adresse :
http://www.but.fr/aide/contact_internet.php.

Dès réception de votre message, le service client BUT s'engage à vous apporter une réponse dans les meilleurs délais.

Meilleures salutations,

Le service consommateurs
<http://www.but.fr>

Par **cupcake57000**, le **05/02/2014** à **17:35**

Bonjour / bonsoir ;

Je pense que vu le délai d'ouverture de la table , vous risquez d'avoir des complications avec le magasin , ils vont surement vous dire qu'il fallait ouvrir le carton avant . Mais qui ne tente rien n'a rien , j'espère que votre demande sera accepter ;)

Par **arachnee21**, le **07/02/2014** à **22:16**

juste pour vous tenir informés: le SAV a échangé ma table sans problème! ouf.