



Service après vente incompétent

Par **ninie**, le **04/06/2010** à **15:55**

Bonjour,

Nous avons acheté un rotofil d'un montant de 260euro en date du samedi 22 mai 2010 dans une grande enseigne de décoration, bricolage, bâtiment, jardin.

Celui-ci à cessé de fonctionner le dimanche 23 mai 2010 (soit 1 jour après).

Nous nous sommes présentés au magasin le lundi 24 mai et sommes tombés sur un vendeur qui, en bon vendeur nous explique que le sav est fermé et sera ouvert le lendemain et que étant donné la date de l'achat, un échange immédiat pourra exceptionnellement se faire avec accord téléphonique du fournisseur par le sav.

Le lendemain nous revenons (mardi 25 mai 2010) soit 3 jours (jour pour jour) après la date d'achat du produit.

Le sav nous répond qu'il faut l'envoyer en réparation sans même essayer de poser la question au fournisseur et nous annonce un délai de réparation d'un mois à un mois et demi ! En précisant que si nous avons pris un modèle bas de game genre marque de distributeur (ils se font eux mêmes de la mauvaise pub) l'échange aurait été immédiat !

Ca ne s'arrete pas là, après coup, le soir même nous téléphonons au magasin pour savoir si au moins un prêt de machine est effectué en échange, une hotesse me répond que non et quand je lui demande comment nous allons faire, elle ose me répondre sur un ton ironique presque désagréable qu'elle va consulter l'agenda du directeur pour voir quand il sera disponible pour venir tondre notre jardin ! (Il est beau le respect du client)

Nous sommes jeunes, avons dépensé notre budget dans ce rotofil car on nous a "conseillé" de prendre une bonne machine, et le jardin (de 900m2) devient inaccessible tellement l'herbe devient haute. Imaginez dans un mois et demi ! Plus d'argent pour louer un rotofil apres cet investissement, que faire ?