



Constatation de rayures sur une TV au déballage

Par **lastry**, le **10/07/2014** à **20:17**

Bonjour,

J'ai acheté jeudi soir dernier une TV Sony au Showroom d'un site de vente en ligne. Je l'installe le lendemain midi et constate à la sortie du carton 4 rayures profondes sur l'angle en bas à gauche, le lendemain, samedi, je vais directement au Showroom pour leur expliquer le problème, ils me disent de passer par le site, donc je fais ma demande de SAV sur le site dans la foulée. Le mardi, je reçois la validation de ma demande de retour. Je la dépose donc le mardi soir au Showroom pour un retour au siège, et ce midi, jeudi, je reçois un message qui me dit :

"Cher client, Nous avons constaté que votre TV Sony a subi des dommages physiques. Cependant, un dossier a été ouvert auprès du constructeur afin de tenter la prise en charge de votre produit. Un délai de traitement de 3 à 5 semaines est à prévoir. Nos conseillers clientèle ne manqueront pas de revenir vers vous pour vous tenir informé de la suite de votre retour."

J'aimerais savoir quels recours sont possibles pour ce type de défaut au déballage, pour éviter ce délai énorme. J'ai l'impression qu'ils se dégagent de toutes responsabilités en mettant tout sur le dos du constructeur alors qu'ils sont quand même le vendeur dans l'histoire.

Merci d'avance pour votre réponse.

Cordialement.

Par **Visiteur**, le **11/07/2014** à **13:42**

Bonjour,

a mon sens aucun recours. Le délai est très long il est vrai mais à part râler auprès du SAV tu veux faire quoi ? Porter plainte ? pour ?