



Litige avec le service après vente de mauboussin

Par **helene26**, le **17/10/2008** à **22:57**

Je vous explique mon litige:

J'ai acheté une bague de fiançaille d'une valeur de 900 euros dans une boutique Mauboussin le 27 septembre 2008, malheureusement je ne l'ai portée qu'un seul jour.

En effet, quand je l'ai enlevée le lendemain, elle n'était plus ronde mais ovale et un des diamants était desserti!

Je suis donc retournée à la boutique le 29 septembre, en parlant avec la vendeuse de la journée où je l'ai portée, on a trouvé la cause: je portais ma bague à ma main gauche mais j'en portai aussi une à ma main droite et j'ai applaudi durant un match de basket, le contact entre les 2 bagues a eu pour conséquence cette déformation!

Pour information : l'autre bague est intacte!

Du coup, la vendeuse m'a dit qu'il fallait faire une expertise.

Deux semaines plus tard, j'ai appelé car je n'avais toujours pas eu de nouvelles, on m'a alors dit que ce n'était pas un défaut de fabrication, qu'un devis allait être effectué et que je devrais payer la réparation.

Moi qui m'étais imaginée qu'on allait me proposer un échange ou un remboursement, je suis tombée de haut, je trouve cela honteux et encore plus de la part d'une grande marque.

On se dit qu'une marque comme celle-ci est censée avoir un service après-vente irréprochable mais non.

J'ai porté ma bague une seule journée, je n'ai rien fait de spécial avec, en aucun cas la vendeuse m'avait signalé qu'elle allait être aussi fragile!

Car même si je la fais réparer, il est certain que le problème se reposera dans quelque temps! Nous avons économisé pour acheter ce bijou et il est hors de question que je paye quoi que ce soit, je veux un remboursement, que puis-je faire ???

Par **Marion2**, le **18/10/2008** à **18:37**

Bonsoir,

Votre bague (d'une valeur de 900€) s'est déformée parce vous la portiez à la main gauche, à la main droite vous portiez également une bague et que vous avez applaudi lors d'un match de basket ???

Vous plaisantez, ou c'est sérieux ?

Cordialement

Par **helene26**, le **18/10/2008** à **20:43**

Croyez moi j'aimerais bien plaisanter mais c'est la vérité et le pire dans tout ça c'est que l'expertise dit que ce n'est pas un défaut de fabrication et que je suis censée payer une réparation pour une bague qui est visiblement trop fragile!!!

Je cherche une solution car je ne compte pas me laisser faire!

Par **helene26**, le **19/10/2008** à **13:51**

Merci de votre réponse.

Je tiens à préciser que quand j'ai ramené ma bague, on m'a dit que j'allais devoir attendre 10 jours.

Au bout de 10 jours, n'ayant pas de nouvelles j'ai moi même appelé, la directrice du magasin m'a alors signalé que ça pouvait prendre 15 jours et qu'il fallait encore attendre.

J'en ai profité pour lui demander ce qu'il allait se passer à la suite de l'expertise, elle m'a alors répondu que :

-s'il s'agit d'un défaut de fabrication: une réparation sera faite à leurs frais

-si ce n'est pas le cas un devis sera fait et je devrais payer les frais!

Je lui ai alors dit que dans tous les cas je ne voulais pas récupérer une bague aussi fragile et que je voulais un remboursement, et sa réponse mot pour mot a été "Mais dans ces cas là madame vous reprendrez votre bague dans son état!".

Plus de 2 semaines plus tard, toujours pas de nouvelles, j'ai donc appelé au siège social pour signaler mon problème, on m'a alors donné plus de renseignements : j'ai su que l'expertise avait conclu que ce n'était pas un défaut de fabrication, qu'un devis de réparation allait être fait et qu'il sera à mes frais.

Quand j'ai dit qu'il était anormal qu'une bague se déforme aussi rapidement, la réponse a été : " mais vous savez un bijou est fragile".

J'ai préféré couper court à la conversation car cela servait à rien de faire un débat par téléphone. Donc là, la boutique est censé m'appeler à la réception du devis.

En attendant, je me renseigne pour trouver une solution. Et je dénonce en même temps l'incompétence du SAV de MAUBOUSSIN !!!

Par **Marion2**, le **19/10/2008 à 14:02**

Bonjour,

Ne téléphonez pas, ça ne sert à rien.

Envoyez une lettre recommandée AR très rapidement (dont vous garderez une copie) et vous les mettez en demeure, soit de vous rembourser, soit de vous donner une bague de même valeur. Vous leur indiquez une date butoir (10 à 15j maxi après l'envoi de votre lettre recommandée). Vous leur dites également que sans réponse positive de leur part au plus tard le..... vous saisirez les tribunaux.

Voyez avec votre assurance, vous devez avoir une assistance juridique, contactez les.

A toutes fins utiles, j'ai plusieurs bagues aux deux mains depuis de nombreuses années (que je n'enlève jamais) et jamais une de ces bagues ne s'est déformée.

Cordialement

Par **helene26**, le **19/10/2008 à 14:27**

Je vais me renseigner auprès de mon assurance alors. Mais je ne pense pas que Mauboussin cédera facilement.

Vous auriez vu l'état de ma bague, je n'en revenais pas : elle était ovale, on voyait que l'or était tout abimé (des impacts entre les 2 bagues) et un diamant en moins.

Merci de votre aide

Par **Marion2**, le **19/10/2008 à 14:29**

Surtout envoyez cette lettre recommandée AR très vite, c'est important et ne leur téléphonez plus.

Par **helene26**, le **19/10/2008 à 14:32**

De toute façon c'est la boutique qui doit reprendre contact avec moi à la réception du devis, ça ne va plus tarder je pense car demain ça fera 3 semaines que j'ai ramené ma bague.

Par **Marion2**, le **19/10/2008 à 17:00**

Je me répète, mais envoyez cette lettre demain.

Par **pastoureau**, le **08/03/2013** à **23:23**

[fluo]bonjour[/fluo]

J'ai moi aussi un souci avec Mauboussin qui a un gros problème de livraison et qui est incapable de donner une date :qu'est-ce que je pourrais faire ?

[fluo]merci de vos réponses[/fluo]

Par **chaber**, le **09/03/2013** à **05:00**

Bonjour,

Bonjour et merci sont des marques de politesse envers nos bénévoles qui prennent le temps de vous répondre

Par **Marjerie**, le **01/10/2016** à **17:09**

Bonjour ,

Je me permets de vous écrire car je ne sais pas quoi faire

En effet,au de mois de mai , je suis allée chez MAUBOUSSIN , ou mon conjoint m'avait offert une bague , il y a quatre ans , d'une belle valeur.. elle est composée de pierres jade .

Il y en a une qui a sauté , donc je demande une réparation , sauf m opposer à un devis estimé a 200 € ! Et me préviens qu'il y en aura pour 4 a 5 semaines . '

Ok un peu long , mais je ne discute pas , du moment que ma bague soit réparée !!

Vers mi juillet , n ayant toujours pas de nouvelles , je décide d appeler, et la , je tombe sur une autre personne qui ne voyait pas ma bague revenu ! Donc il appelle l atelier ,et me dit qu'il me tient informer !

De fait , il me rappelle et me dit la 1 ère fois , qu il n'en. Comprend pas , qu'ils n ont pas ma bague !!! Il me rassure et me dit qu'il va s'occuper de ca :. Au lendemain , il me rappelle,et me dit que ma bague s'était perdu dans leurs ateliers et qu'après vérification il fallait tout changer et que j'en aurais pour 1000€ !! Ce que je refuse pour une seule pierre et que le devis était de 200€

Delà , il me réponds , ok on fait la réparation à 200€ , car nous avons traîné et perdu votre bague , du coup c est pour nous en excuser !! Ce qui est plutôt gentil de leur part

Je récupère ma bague et me la font gratuit pour le retard qui était de 4 mois !!!

Aujourd'hui , j ai Récupéré ma bague ,il y a 3 jours , et une autre pierre est tombé . Que dois je faire ,car je trouve que c est un peu abuser! Attendre 4 moi et la porter 24 h et qu'il y en ait une autre qui tombe

Je vous remercie d'avance de vos conseils , et vous en souhaitant bonne réception

Cordialement

Par **morobar**, le **01/10/2016** à **17:42**

Bonjour,

Vous auriez dû ouvrir votre propre fil de discussion.

Ceci dit vous n'avez qu'une alternative:

* retourner chez le vendeur, faire valoir votre point de vue et réussir à faire prospérer votre souhait de réparation sans frais

* aller voir un autre professionnel et faire réparer à vos frais.

Toute autre solution aboutira à la nomination d'un expert dont vous devrez assumer les provisions de frais, récupérables certes en cas de succès ultérieur.