



Litige delais et reparation montre

Par **baroum**, le **10/10/2013** à **23:34**

bonjour a tous
j'ai une Zenith Mega Port Royal qui est en panne malheureusement suite à mon déménagement j'ai perdu la facture et la carte de garantie. Je l'avais achetée tout de même un et demi avant, elle était quand même sous garantie mais je n'ai pas pu la faire fonctionner, je l'ai montrée à un horloger à Paris qui m'a conseillé de la faire réparer par Zenith. Hors il m'a tout de même donné une fourchette de tarif si je la faisais réparer chez un horloger (inférieur à 200 euros). Étant sur Toulouse je décide tout de même de suivre ces conseils et j'ai donc été chez un revendeur du réseau Zenith. Il m'annonce entre 4 à 5 semaines pour le devis et 4 à 5 semaines pour la réparation. À savoir que juste pour avoir un devis c'est 100 euros. Je dépose la montre au mois de mars 2013 ; devis 1390 euros je dépose donc un acompte de 390 euros ; j'ai trouvé cela très cher. Mais la vendeuse a fini par me convaincre en me disant qu'elle était renvoyée en Suisse et réparer dans les ateliers Zenith, de plus je bénéficie d'une extension de garantie supplémentaire à compter de la révision par Zenith (argument qui a son poids). Arrivé au mois de juin aucune nouvelle de leur part. Je les appelle elle m'explique qu'elle sera là dans dix jours ; je les appelle dix jours après toujours rien ; soit disant la commande de pièces détachées a pris du retard. Il me rassure pour fin juin. Arrivé fin juin toujours pareils il se me disent d'attendre fin juillet et rebelote fin juillet ils me disent que l'atelier Zenith ferme pour vacances et rouvre mi-août il pensait que j'aurai la montre fin août ou dernier délais début septembre. Non se trouve maintenant le dix du mois d'octobre je les ai appelés avant hier en leur demandant de parler au patron (depuis déjà deux mois j'essaie de l'avoir au téléphone, impossible) et il ne s'est jamais daigné de me rappeler. Je décide donc d'appeler Zenith en Suisse et de faire ma propre enquête au bout de 48h d'investigation il s'avère que la montre n'est jamais venue dans leur atelier. Zenith a rappelé Zenith France pour savoir ce qu'il en était auprès du bijoutier horloger de Toulouse qui a tout de même la licence revendeur Zenith. Il s'avère que la montre se trouve en réparation chez un petit horloger de Paris qui n'est pas affilié au réseau de réparation Zenith. Zenith m'apprend également que l'extension de garantie d'un an supplémentaire n'est en aucun cas valable pour Zenith du moment qu'elle a été ouverte

par un réparateur qui n'est pas Zenith. J'ai également déposé chez ce bijoutier une montre Corum Bubble qui a mis 5 mois pour seulement avoir un devis à 800 euros... devis refusé mais la montre est toujours chez eux. Je me suis fait escroquer sur la garantie vendue. Zenith me rappelle aujourd'hui en me proposant de tout annuler car ils viennent d'avoir le bijoutier et de me renvoyer la montre non réparée ou de se faire renvoyer la montre chez Zenith par le bijoutier à ses frais dans l'attente d'un nouveau devis établi par Zenith, si accord de ma part. La montre réparée en priorité de toute urgence. Mais je trouve que le dédommagement est nul face au préjudice que j'ai subi ces 8 derniers mois. Je déménage à l'étranger le 17 octobre définitivement. Je ne sais pas comment résoudre ce problème. Je suis à bout. Je ne sais pas par quel bout commencer. Merci de m'avoir apporté votre aide. Cordialement