



Robe abimée par un pressing. refus de remboursement

Par **sla**, le **20/07/2015** à **11:16**

Bonjour,

J'aurai besoin de votre avis concernant un litige commercial avec un pressing.

Je suis cliente fidèle depuis plusieurs années d'un même pressing (carte de fidélité à l'appui).

Le 20/06/2015 dernier, je dépose une robe en soie (offerte en avril 2015).

Quelques jours plus tard, en revenant chercher ma robe, la dame m'informe que la robe a été abimée. Ils ont renversé un produit (eau de javel??) sur ma robe par accident. Ils ont essayé de la teindre. Résultat : elle n'est plus mettable. Cartonnée. Elle n'est plus du tout de la couleur originelle.

Très mécontente, je leur demande de me rembourser le prix de la robe (89euros) et le prix du pressing (13euros) payé lors du dépôt. Ils refusent. Ils me réclament la facture.

Ma mère a été revoir la boutique et la vendeuse lui a fait un duplicata de la facture.

Je retourne les voir et le patron me dit que leur assurance ne rembourse pas en dessous de 100euros. Info ou intox? Ils peuvent me faire qu'un avoir de 60% du prix d'origine. Pas question de me rembourser le prix du pressing. Je refuse l'avoir car je ne souhaite pas y retourner n'ayant plus confiance dans le service.

Questions : Dans le barème de remboursement, ne doivent-ils pas me rembourser 80% du prix de la robe (achat de moins de 3 mois) avec le prix du pressing?

Puis-je faire une lettre de mise en demeure avec AR avec toutes les pièces justificatives?

Puis-je tenter une action au civil?

Je vous remercie d'avance pour vos éclaircissements.

Cordialement

Stéphanie