



Produit défectueux

Par kayh

Bonjour, j' ai commandé un silicone / caoutchouc synthétique d' un pays européen pour faire un moule d' une statuette. La prise du produit était donnée pour se faire en 3 h. Au bout de 10 h. cela commençait seulement à prendre . 72 h. après ma coulée, quand j' ai retiré ce silicone de ma pièce , certains endroits n' étaient toujours pas pris et avaient laissé des défauts après catalysation totale . De ce fait , lorsque je coule du plâtre dans ce moule , ces défauts apparaissent . J' ai fait part du problème à l' entreprise en leur demandant soit qu' il me rembourse le montant du produit ou m' en adresse un autre sans problème. Je leur ai même proposé de leur renvoyer la moitié restante de ce silicone (type polyaddition) afin qu' ils puissent tester, ce qui accrédirait ma bonne foi (j' ai procédé dans les règles avant le coulage de ce produit) . Cette société m' a demandé le n° de ma commande et je leur ai envoyé . Dans l' éventualité ou je ne serais pas dédommagé , aurais-je un recours possible ?
Je vous remercie de votre réponse.