



Arnaques et pratiques douteuses

Par **mfrancilien**, le **15/08/2009** à **10:41**

Bonjour,

J'ai acheté une paire d'enceintes pour un ordinateur de la marque ALTEC LANSING dans un magasin Carrefour dans le Val D'oise en juillet 2008.

Ce produit est garanti 24 mois écrit noir sur blanc dans le manuel d'utilisation.

Au moment de l'achat, j'ai omis de demander une facture, alors que je sort avec le ticket de caisse.

Juillet 2009, une enceinte tombe en panne, je me dirige vers le SAV de ce magasin pour un échange. Ce service attire mon attention et me confirme que mon produit est garanti 24 mois. Le technicien procède alors à me faire un échange suite à mon souhait de garder le même produit.

Mais le modèle en question leur reste plus dans ce magasin.

Ce même magasin m'oriente vers un autre Carrefour toujours pour un échange puisque je suis satisfait de la qualité de ce produit.

Le deuxième magasin, lui, refuse catégoriquement l'échange et procède à un remboursement, chose, que je n'ai pas demandé.

Sachant très bien, que le produit lui même existe dans le magasin après vérification.

Le responsable SAV de son côté s'entête et refuse lui aussi l'échange.

Je vois ensuite le responsable secteur informatique pour lui exposer mon cas.

Mon cas est devenu une histoire, selon, les propos de ce responsable.

Il commence alors à tatonner dans ces propos. Il m'annonce, qu'effectivement, mon produit est couvert d'une garantie de 24 mois mais sauf, Carrefour prend en charge la 1ère année, et la 2ème année, c'est au client lui même de voir avec le fabricant pour trouver une solution à son problème. Chose d'ailleurs que j'ai vérifié avec l'importateur en m'annonçant le contraire. Son produit est bel est bien garanti 24 mois par le distributeur Carrefour.

IL m'oriente alors à lire son catalogue.

Cette marque connue dans la fabrication des produits audio, m'annonce aussi, à ma surprise générale, que tout produit défectueux sera échangé et non réparé, comme ils appellent ça

produits à faible valeur. Il me propose de me changer le produit sans faire d'histoire dans le but d'éviter tout problème d'ordre juridique contre Le deuxième magasin Carrefour et ne pas affecté l'image de sa marque

Bref, j'attire l'attention des internautes de ce forum à faire attention quand ils achètent ce genre de produit. En sus, il suffit de regarder les catalogues de pub de Carrefour pour constater l'arnaque et leur pratiques douteuse. Enceintes ALTEC LANSING garantie 24 mois quelque soit le modèle.

En résumé Carrefour, le 1er professionnel, le 2eme pas du tout.

ARNAQUE