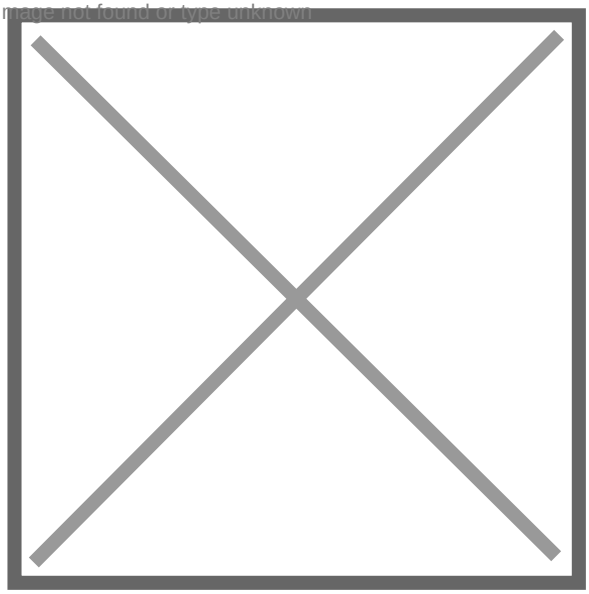
Image not found or type unknown



Le sav chez pixmania.. a de l'humour ?

Par **lianavan**, le **11/12/2011** à **19:10**

Bonsoir .

Sympathiques les nouvelles rubriques. :)

Je poste chez vous, car il y a un mois, j'ai renvoyé une SEB Actifry à Pixmania. Le couvercle de celle ci s'était cassé.. tout seul ! Durant une cuisson, le minuscule bout de plastique qui accrochait le couvercle a cassé au bout de deux mois. Bonjour la qualité pour 160€ !!

Je l'ai reçue avant hier... Voici comment elle a été réparée : le couvercle a été mit dans sa position et tenu avec du gros scotch beige mit à l'arrache (le même que pour fermer les colis) !!

C'est dingue non ? Quelqu'un sait quoi faire ?
Merci.

Par **Médiateur Pixmania**, le **12/12/2011** à **11:38**

Bonjour Lianavan,

Je fais suite à votre message concernant les réparations de votre produit SEB.

Sachez que les articles reçu au service après vente sont envoyés systématiquement en atelier constructeur, par conséquent nous n’avons pas procéder nous même aux réparations.

Afin que je puisses transmettre votre dossier à l’atelier, merci de me communiquer votre numéro de commande (CCL + 9 à 10 Chiffres) ainsi que des photos du produit.

Dans l’attente de ces informations,
Je reste à votre disposition par email à l’adresse : Amandine@pixmania.com
Cordialement,
Amandine, Médiatrice Pixmania.

[s]Ce n'est plus Isabelle ???[/s]]

Par **lianavan**, le **12/12/2011** à **16:09**

Bonjour,

L'atelier constructeur a jugé la friteuse irréparable, et l'a prise en photo, uniquement car elle n'était pas lavée. Je l'ai envoyée aussi crade qu'elle est après chaque utilisation car ce produit est in-lavable correctement (il y a des interstices partout). De plus je pensais que l'atelier qui devait réparer ma friteuse était mieux équipé et notamment d'une machine pour laver les friteuses reçues en SAV, moi même je ne pourrais pas laver à 100% cette machine de toutes manières. Je persiste à croire que l'on s'est vraiment payé ma tête.

J’achète un produit hors de prix (pensant à de la qualité) qui casse tout seul en même pas 6 mois, je le renvoi et cela dure plus d'un mois pour que l'on me le renvoi sans mot, sans explication, réparé avec du scotch... C'est lamentable. De plus si je fais le bilan, avec votre boutique je n'ai quasiment que des problèmes, des déceptions, des mauvais souvenirs, à chaque fois ! Le "quasiment" sert juste à dire que je vous croyais professionnels et respectueux, raison de ma persistance à acheter chez vous, mais là j'ai moi même perdu mon respect dans ma réaction, de colère, car trop c'est trop ! Cette fois le problème c'est vous, pas la poste !

CCL1216117331

Par **Médiateur Pixmania**, le **14/12/2011** à **10:01**

Bonjour lianavan,

Je vous informe qu’un produit encrassé et cassé ne sera pas couvert par la garantie comme l’indique nos conditions générales de vente :

« Nous vous rappelons par ailleurs que la garantie légale pourrait ne pas s'appliquer ou s'appliquer partiellement dans certains cas tels que :
- la réparation de dommages résultant d'une cause externe à l'appareil (par exemple, accident, choc, foudre, fluctuation de courant, oxydation, présence de sable...),
- la faute du client résultant par exemple d'un emploi ou d'une installation non conformes aux spécifications du constructeur,
- l'utilisation nuisible à la bonne conservation de l'appareil. »

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Dans votre cas, l’appareil est cassé et encrassé, c’est pour cette raison que l’atelier n’a pas réparé votre friteuse.

Vous pouvez toutefois vous rapprocher de la marque SEB pour effectuer une demande de réparation mais un devis peut vous être établi.

Je reste à votre disposition,
Cordialement,
Amandine, Médiatrice Pixmania.

Par **lianavan**, le **15/12/2011** à **09:56**

Si je lave la friteuse, vous la réparez ?

Par **lianavan**, le **19/12/2011** à **03:49**

J'attends une réponse !!! Médiateur Pixmania.

C'est la moindre des choses de ne pas m'ignorer, j'ai payé cette friteuse une fortune chez vous et vous vous en foutez !

Par **lianavan**, le **21/12/2011** à **10:53**

Désolé les membres d'Experatoo, mais pouvez vous me dire s'il y a un recours juridique pour me sortir de cette situation ? Je vous assure qu'ils sont de mauvaise foi !

Par **lianavan**, le **26/12/2011** à **07:48**

Le site est conçu pour que je ne puisse pas re-demander le SAV de la friteuse.

Pour résumer, je demande un retour (à mes frais) pour réparation car le couvercle s'est cassé durant une utilisation, empêchant d'utiliser la friteuse convenablement. Plusieurs semaines plus tard la friteuse revient et Pixmania s'est contenté de mettre du scotch d'usine à l'arrachée sur le couvercle pour qu'il tienne. Il m'est impossible de demander un nouveau retour et Pixmania m'accuse maintenant d'avoir cassé le couvercle moi même, pour me refuser définitivement le SAV, en dépit de nombreuses plaintes similaires présentes sur d'autres sites.

C'est l'impasse, dois-je porter plainte ?

J'ai envie d'ajouter que je suis passé sur mon compte Pixmania, à l'instant, et que j'ai réalisé que chacune des commandes s'est mal passée. On m'avait dit que cela venait du système de livraison, mais je m'arrache quand même les cheveux en regrettant d'avoir continué à passer

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

commande sur Pixmania, je l'avais fait pour la qualité de leur service client... Là je tombe de haut.

Merci et bonnes fêtes, puisses t'elles être meilleures que les miennes :).

Par **plusonri**, le **03/03/2012** à **20:00**

que faire ; c'est simple.....
direction " LA POUBELLE "

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés