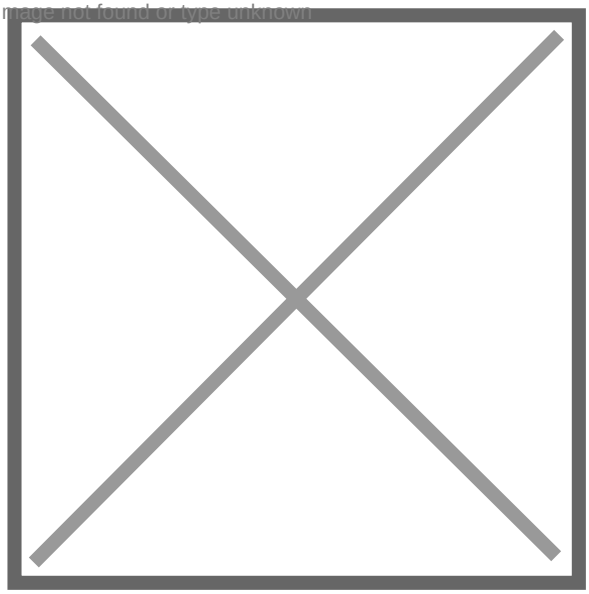
Image not found or type unknown



Réparation congélateur sous garantie delamaison

Par **Enmav**, le **03/05/2011** à **16:40**

Bonjour,

J'ai acheté un Congélateur sur le site de Delamaison.fr en aout 2010.

Dès l'installation, le congélateur faisait un bruit anormalement élevé alors j'ai appelé à plusieurs reprises le SAV qui m'a répondu à chaque fois que l'on reviendrait vers moi sous (généralement) 72h. Ce cinéma a duré jusqu'en janvier 2011 où j'ai décidé d'arrêter d'appeler et ai commencé à envoyer des emails.

Je dois aussi dire qu'il n'est pas trés aisé d'accéder au SAV de Delamaison par mail,

Par mail, on m'a répondu à chaque fois:

"Toutes nos excuses pour le désagrément.
Nous avons bien pris en compte votre demande.
Nous avons avisé notre fournisseur.
Une réponse vous sera adressée par email, sous les plus brefs délais."

A la fin j'ai fini par perdre patience et leur ai écrit un mail plus dure et on m'a répondu que je devais aller voir un frigoriste pour faire valoir ma garantie....

Je souhaitais savoir si je pouvais les mettre en demeure de me rembourser ou de m'échanger le congélateur à défaut de le réparer? si oui quel article du code de la consommation puis-je évoquer?

Merci d'avance pour votre aide
Enmav

Par **mimi493**, le **03/05/2011** à **17:51**

Il faut leur faire une LRAR de mise en demeure de respecter la garantie, qu'à défaut vous vous adresserez au tribunal d'instance pour demander la réparation sous astreinte journalière et des dommages et intérêts. Vous auriez du le faire beaucoup plus tot (les mails n'ont aucune valeur)

Relisez bien les conditions de la garantie commerciale, certains ne prennent en compte que les pièces (le déplacement du tech, son cout horaire, le retour éventuel en atelier peuvent être à votre charge)

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés