



Service apres vente defectueux

Par **fanfan141025**, le **02/10/2008** à **19:30**

voici le courrier qui explique tout je l'enverrai en recommandé!!!!
Merci de me dire ce que vous pensez de tout ça, ca m'énerve

Objet: Manquements à la garantie

Madame, Monsieur,

Voici un mois que je suis en lien avec le SAV de XXXune grande surfaceXXX afin de faire valoir mes droits à la garantie sur un défaut de la facade de mon téléviseur plasma 107 cm Philips. La facade de celui-ci est décollée et c'est un défaut de l'appareil. En effet, ma garantie de 2 ans prévoit la réparation ou le remplacement de l'appareil, mais celle-ci n'est pas respectée. Pour commencer, j'ai fait constaté ce défaut par un technicien du service après vente qui s'est déplacé à mon domicile.

Suite à cela, n'ayant aucunes nouvelles du S.A.V , je les ai recontacté et ceux-ci m'ont indiqués qu'ils nous recontacterai afin de convenir une date pour retirer le téléviseur afin de changer la facade. J'étais tout à fait satisfaite de cette proposition. Ensuite M. XXXXXXXX du service après vente, reprennait contact avec moi afin de me signaler que la facade ne pourrait être changée comme convenu, car Philips ne fabrique plus cet appareil (ref: 42PF5331) . Dès lors deux solutions nous ont été proposées:

L'échange de mon appareil contre un autre appareil qui ne me convient pas (ref: 42PFP5532D) car ce dernier ne présente pas les mêmes caractéristiques audio, esthétique, ainsi qu'une résolution d'image inferieure.

Bien que les arguments du S.A.V soient que ce téléviseur possède certaines caractéristique plus élevées que le miens (TNT intégrée + contraste).

Ou, si cela ne me convenait pas M. XXXXXXXX m'a tout bonnement proposé de recoller la

façade ce qui m'a paru tout à fait inadmissible, j'ai donc refusé immédiatement.

De ce fait, M. XXXXXX m'a dit qu'il allait prendre contact avec le responsable (M. ZZZZZZ) afin de voir si il y avait en rayon un téléviseur susceptible de nous convenir.

Le lendemain M. XXXXXX prenait contact afin de solutionner le problème. Il me propose alors un téléviseur LCD (Ref: 42PFL5603H) à condition de payer un supplément de 300 Euros, puis 250 Euros après de tumultueuses négociations.

Voyant que je n'acceptais pas de payer ce supplément, M. XXXXXX m'a orienté vers le service clientèle philips afin de m'arranger directement avec eux, ce qui selon lui était peine perdue. Ce que j'ai trouvé d'ailleurs inadmissible car en tant que client, je n'ai pas de contact à prendre avec les fournisseurs de XXgrande surfaceXXX, puisque la garanti