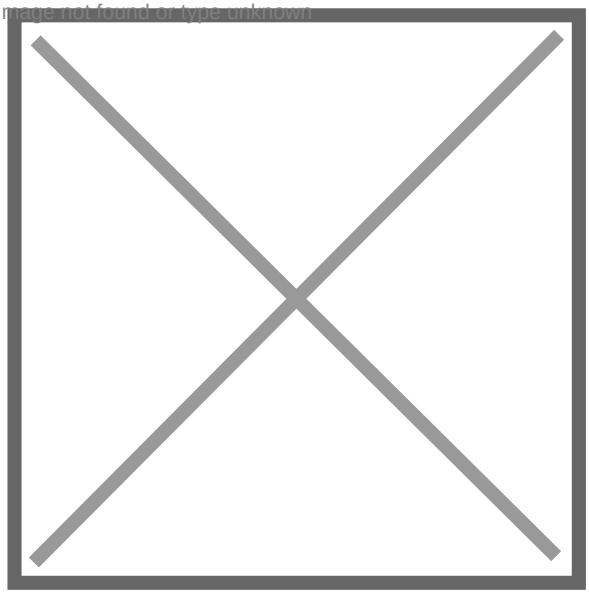
Image not found or type unknown



Mda - litige avec sav, appareil jamais réparé

Par **ninouch69**, le **23/02/2009** à **18:29**

Numéro de commande : RI029181, le 13/06/08, une cuisinière ROXWEL 4 gaz et four éléctrique à 346 euros / Numéro de facture : FARI040090 du 08/07/08 - livrée le 11/07/08
Bonjour,

voilà mon souci, j'ai acheter une cuisinière en date du 8 juillet 2008 chez un revendeur connu. Cette appareil dispose d'allume- gaz (critère premier pour lequel je l'ai choisi) mais les premier jours d'utilisation j'avais du à allumer les brûleurs. J'ai donc contacter le SAV pour qu'on m'explique mais ça ne marchait toujours pas. Puis à force d'appeler on m'a finalement envoyé un technicien afin qu'il fasse un diagnostic. Il remarque un defaut de fabrication : 2 brûleurs ne fonctionnaient pas correctement. Il est repartit sans saisir l'appareil et m'a dit de prendre un RDV avec le SAV pour qu'il m'envoi un autre technicien pour emporter la cuisinière à l'atelier de réparation. La personne que j'ai en ligne s'engage à finir les réparations sous 12 jours (mais je n'y croyait pas trop!).

La saisie a eu lieu le 1 ocobre 2008. Au bout de 15 jours je contacte à nouveau le SAV pour s'avoir où en est la réparation, on m'informe qu'il faut changer certaines pièces. Ils n'ont commandés ces pieces que le 14 octobre auprès du consructeur. Ils me disent alors qu'il faut que je patiente le temps qu'il reçoivent les pièces et le temps qu'ils les installent.

J'ai alors patienté et patienté... Un jour celà m'a trop énervé je les ai rappeler et leur est demander de m'échanger l'appareil par un neuf et équivalent. Et là on me dit que la loi stipule qu'un délai de 21 jours (ouvrés en plus) doit être respecter avant de demander l'échange. J'ai alors attendu ces fameux 21 jours, à deux jours prés j'ai fais un courrier en recommandé avec A/R au SAV, leur rappelant les faits et j'ai formuler ma demande. 5 jours après avoir reçu de l'accusé réception, n'ayant pas eu de reponse par courrier, je téléphone encore à leur bureau, une secrétaire me repond (de toute façon ces toujours les secrétaires qui repondent, yen a 4 et pas moyen d'avoir un responsable en ligne) me dit que non il y'a aucun article de loi qui

parle de 21 jours, ajoute que sa collègue m'a donné une info. erroné.

De plus, qu'ils n'ont toujous pas reçu les pièces. J'ai alors contacter des services de consommation qui me dise que la société avec laquelle j'ai ce litige n'est pas de bonne foi, qu'ils ont eu à faire à eux et que les procédures étaient trop longues et souvent rien n'est obtenu à la fin (ça m'a un peu étonné mais b

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés