



Litige avec service apres vente

Par **Magalie08**, le **06/11/2008** à **11:53**

Bonjour,

Je vais essayer de vous expliquer le plus clairement possible de quoi il retourne et j'espère que vous pourrez m'éclairer.

J'ai déposé le 20 décembre 2007, mon écran plasma Samsung en SAV d'un Hypermarché

Il avait été acheté en septembre 2005 sur un site internet, la garantie étant dépassée de 3 mois, le SAV de C*** nous propose de le prendre et de voir où est le problème (toujours le son mais plus d'images),

Ils nous envoient un devis le 22 janvier 2008 pour nous dire que le montant de la réparation est de 1500€ (plus onéreux qu'à l'achat d'un nouveau)

Nous renvoyons le devis signé le 04 février en refusant la réparation et en refusant également la destruction de l'appareil.

Par téléphone le technicien du SAV nous invite à "batailler" avec Samsung pour un geste commercial, voir une prise en charge des frais.

Après plusieurs mois, Samsung nous envoie un courrier pour nous dire qu'ils ne peuvent rien faire mais que le SAV doit nous joindre pour la suite.

Nous sommes le 05 novembre 2008, nous nous rendons au magasin pour récupérer l'écran (nous ne pouvions le faire plus tôt car il ne rentrait pas dans la voiture), là ils nous annoncent qu'ils l'ont détruit !!!! sans prévenir, sans courrier, sans un appel téléphonique!!!

Cet appareil avait été payé 2300 euros à l'époque !!! (début des écrans)

De plus, rien ne me prouve qu'il a été détruit.. il est plutôt facile pour un de leur technicien de l'avoir gardé ne pensez-vous pas? Je n'ai aucune preuve de cette destruction qui par ailleurs doit avoir un plan de décharge pour les composants toxiques si je ne m'abuse???

Vous serait il possible de m'indiquer si leur démarche est légale? je cherche par moi même mais les textes de lois sont assez flous...

Nous attendons l'appel du chef de Service du SAV, en attendant je me retourne vers les associations de consommateurs qui, je l'espère, pourront m'aider dans cette démarche pour moi inacceptable.

Je vous remercie par avance du temps que vous accorderez à mon cas.

Cordialement,

Magalie