Image not found or type unknown

Achat coûteux défectueux sous garantie

Par **MlleB**, le **20/01/2015** à **22:17**

Bonjour,
J'ai fait l'achat à distance d'une machine, courant 2013(l'entreprise, française, multimarque, a une boutique physique mais vend aussi via internet) et me suis aperçu d'un dysfonctionnement (une casse de fil répétée et un avertissement s'affichant de manière aléatoire et répété qu'il y ait casse ou non).
Ayant appelé l'entreprise, un rendez-vous a été convenu la même année pour me faire expliquer le fonctionnement de celle-ci (car selon eux cela venait certainement du fait que je sois novice) et ai dû me déplacer en boutique (4h de route allée-retour).
Outre le fait que l'on m'ait sommairement expliqué le fonctionnement de cette machine, un technicien présent en a profité pour regarder d'où pouvait provenir le problème sans en trouver la cause et a donc désactivé la fonction m'avertissant lors d'une tension ou casse de fil.
De retour chez moi, le problème de tension de fil n'est pas résolu puisque le fil casse, de plus je ne peux plus être prévenue puisque la fonction a été désactivée.
Un message, m'informant de la désactivation de cette fonction apparaît, à chaque allumage de la machine, et me demande si je souhaite conserver ces paramètres ou non.
Par inadvertance, lors d'un allumage, j'ai sélectionné le bouton réactivant la fonction (mais c'est un détail puisque le problème persiste, que la fonction soit active ou non !).
J'ai par la suite contacté à de nombreuses reprises l'entreprise, pour des questions ou une demande de devis pour du petit matériel ; soit l'entreprise ne peux répondre à mes questions (n'ayant pas un modèle similaire sous les yeux), soit on me répond de façon méprisante ou bien encore l'on m'explique des astuces, réduisant tout le potentiel créatif de la machine et non mentionnées avant la vente (ex : «fil effet métallique uniquement sur de petits travaux»), de plus même après mail et appel je n'ai jamais reçu de réponse à ma demande de devis.
J'ai rencontré d'autres problèmes avec cette machine et après avoir fait quelques recherches sur internet, trouvant une page de discussion anglophone (Etats-Unis peut-être), je me suis aperçue que beaucoup de personnes ayant acheté ce modèle, rencontraient le même problème sans trouver de solution définitive. Pire, leurs revendeurs ne résolvant jamais définitivement le problème et une fois la garantie passée, ces personnes dépensaient régulièrement de très grandes sommes en « réparation » quand le dysfonctionnement refaisait surface.

La machine étant toujours sous garantie, j'ai contacté le SAV par mail pour leur expliquer toute l'affaire et demander un remboursement (ayant déjà dépensé toutes mes économies dans l'achat de cette machine je ne souhaite pas m'endetter en réparation après fin de garantie), l'entreprise m'a appelé pour me demander de renvoyer la machine pour expertise (expertise qui a en quelques sortes déjà été effectuée lors de notre rendez-vous, non ?) et me demander de rappeler pour leur fournir mon adresse afin qu'une société de livraison vienne récupérer la machine.

Aucune remarque dans le mail leur ayant été envoyé n’a été faite durant l’appel, aucune des questions posées n’a trouvé de réponse de leur part.
Un peu avant la fin de l’année, ne souhaitant pas leur renvoyer la machine pour expertise, j’ai envoyé un mail leur demandant de correspondre par mail car nos horaires ne concordant pas je ne pouvais les joindre par téléphone.
L’entreprise m’a seulement répondu : « bonjour, merci de contacter le N° du SAV du site pour une prise en charge. Cdt ».

J’ai l’impression que cette entreprise s’est fichue de moi dès le départ.
Je pensais me lancer professionnellement en faisant cet achat, mais cela ne m’a emmené que de la frustration, du stress et des crises d’angoisse.
Ayant perdu beaucoup de temps à ne rien faire et tout l’espoir que j’avais mis dans le projet, je souhaite me faire rembourser cette machine pour enfin passer à autre chose.
Le site mentionne bien sans astérisque « Satisfait ou remboursé ».
D’après plusieurs possesseurs de ce modèle le problème rencontré est le « talon d’Achille » de la machine et n’ont pas trouvé de solution sous et après garantie.

Je ne sais plus quoi faire.
Pourriez-vous me conseiller ? Comment puis-je me faire rembourser cet achat ?
La mention « Satisfait ou remboursé» (affichée plusieurs fois sur leur site) peut-elle jouer en ma faveur ?

En vous remerciant.

PS : Mille excuses pour les éventuelles fautes.

Copyright © 2024 Légavox.fr - Tous droits réservés