



Garantie, extension de garantie & SAV

Par ryck, le 25/11/2008 à 16:14

Bonjour,

Ma mère (74 ans) a acheté un combiné frigidaire congélateur neuf le 06/10/08
Livré le 23/10/08 cet appareil a été mis en route au bout d'une semaine.
Entre temps elle fait le plein du frigo et du congel pour les fêtes de fin d'année.
Trois jours après elle s'aperçoit que le congélateur fonctionne bien mais que le frigo ne marche pas du tout.

Elle fait intervenir le SAV (une extension de garantie ayant été prise, déplacement pièces et main d'oeuvre)Le SAV constate que le compresseur ne fonctionne pas ainsi que l'electro vanne. Il lui laisse l'appareil défectueux le temps de commander les pièces de rechange et annonce qu'il devra venir chercher l'appareil à l'arrivée des pièces, la réparation ne pouvant se faire sur place.

Ce matin il s'annonce pour venir chercher l'appareil défectueux en disant qu'il ne faisait le prêt d'un appareil leur appartenant qu'à la seule condition d'un chèque caution et aussi qu'il ne pouvait prêter un appareil de même contenance.

Mes questions sont les suivantes:

1) Pourquoi le SAV ne lui a pas proposé un échange standard article L211-4 et L211-9(soit disant que cette option se justifie par leur seul diagnostic)

J'ai appelé le service technique France de la marque concernée qui m'a dit que l'échange aurait du être proposé mais que cette décision se prend suite au rapport d'expertise du SAV

2) Le SAV fait valoir qu'il n'est pas dans l'obligation de prêter un appareil et qu'il faut s'estimer heureux du prêt proposé ce qui justifie le chèque caution

3) Les aliments congelés achetés suite à cet achat (récap:le congel fonctionne mais suite au non fonctionnement du frigo, vu que c'est un combiné le SAV enlève le tout)et ne pouvant être replacer dans l'appareil en prêt restent ils a la charge de l'acheteur

J'ai appelé la société d'assurance qui m'a répondu que cela ne les concernait en rien

Merci de bien vouloir me dire si tout cela est bien légal L'acheteuse ne disposant pas d'une grosse retraite, je vous laisse imaginer son profond désarroi

Dans l'attente d'une réponse

Ryck

Par **jeetendra**, le **25/11/2008** à **18:06**

bonsoir, le mieux c'est d'appeler 60 millions de consommateurs pour leur signaler ce qui arrive à votre grand-mère, cordialement