



SAV DARTY - APPAREIL SOUS GARANTIE

Par **arekbuyuk**, le **18/02/2016** à **11:37**

Bonjour,

J'ai acheté un Smartphone de marque Samsung en magasin DARTY le 27 Mai 2014. En Février 2015 j'ai constaté que le cerclage de mon téléphone commençait à partir sur le bord de l'écran. Je retourne en magasin pour leur expliquer le problème et on m'explique que les problèmes d'ordre esthétiques ne rentrent pas dans le cadre de la garantie. Ceci ne gênant en rien la fonctionnalité du smartphone, je décide alors de le garder tel quel...Mais voilà qu'en Décembre 2015 le smartphone commence à me mettre des messages d'erreur de carte SIM retirée, jusqu'au jour où celui-ci n'est plus jamais reconnu, alors que ma SIM fonctionne dans d'autres smartphones, mon smartphone lui ne reconnaît aucune SIM!

J'emmène alors mon smartph que vue le cerclage cassé, la panne provient d'une chute au SAV Darty et leur explique le pb. L'appareil est pris en charge dans le cadre de la garantie et est donc envoyé en réparation. Le Technicien diagnostique du téléphone, alors qu'il n'en est rien, et effectue un devis de réparation sans rien me demander. Résultats des courses il y en a pour plus de 345€ de réparations. Je conteste ce devis et ce diagnostic et demande récupérer alors mon appareil.

Cerise sur le gâteau lorsque l'appareil revient au magasin Darty, on me réclame la somme de 39€ pour récupérer mon appareil car un devis a été effectué

La responsable du magasin me dit que c'est la plateforme SAV qui facture et qu'elle ne peut rien faire!

je contacte la plateforme à plusieurs reprises et qui se renvoient la balle entre SAV est suivi dossiers!

Après une 30 aines d'appels téléphoniques je ne sais pas comment faire pour récupérer un appareil qui m'appartient. Considérant cette pratique complètement abusive pouvez-vous m'aider à résoudre mon problème svp?

En vous remerciant d'avance!

Par **arekbuyuk**, le **18/02/2016** à **13:35**

Re-bonjour,

Je viens d'avoir un coups de téléphone du SAV DARTY qui me confirme que je n'ai plus rien à régler car le magasin a pris à sa charge les 39€ de devis.

Problème à priori résolu. Je ne manquerais pas de poster ce soir pour vous tenir au courant quand j'irais récupérer le téléphone ce soir.

Cordialement.