



SAV no honoré chez Auchan.fr

Par **Mams2901**, le **20/07/2015** à **09:58**

Bonjour,

J'ai acheté une tondeuse autoportée sur la plateforme Auchan.fr au mois de juin 2015. Après une première utilisation d'une heure, elle tombe en panne (embrayage). Je contacte donc le sav qui me fixe un rdv chez moi (vu la taille et le poids de l'engin) avec un délai de 2 semaines. Je patiente donc jusqu'au jour J. Après une journée d'attente, je téléphone en fin de journée pour savoir où était le technicien. On me dit qu'il ne viendra pas sans autre explication. Depuis, on me "balade" de promesses de rdv en promesses de rdv non tenues (on me dit qu'on va me rappeler). Ma question est: que faire devant un tel manque de sérieux (pour rester poli) ? Puis-je bloquer les prélèvements (achat en 3 fois) en attendant qu'on me répare la tondeuse (car l'herbe n'attend pas, elle) ? Merci

PS: j'ai décrit mon mécontentement par le biais des évaluations que tout commerce en ligne propose, et, surprise, je reçois ce matin un refus de mon commentaire pour non-conformité aux règles précisées(ce qui est faux)

Cordialement