Image not found or type unknown

Litige intervention SAV sur une machine à laver sous garantie

Par **nimo**, le **07/02/2014** à **16:54**

Bonjour, j'ai fait appel au sav du distributeur pour une machine à laver tombée en panne au bout de 4 mois d'utilisation. Le technicien est intervenu au bout de 10 jours pour retirer un élastique dans la pompe...il considère que c'est un usage inapproprié de l'appareil ???!!!! aucun questionnement sur l'étanchéité du tambour et la qualité constructeur...bref...facture 26 euros ht de main d'oeuvre (30mn) et 31 euros de déplacement !!! j'habite à 2 km du magasin où j'ai acheté l'appareil. comment pouvais-je anticiper ces frais ? je n'avais pas d'information quant à la sav, aux conditions d'intervention et de facturation et surtout les frais de déplacement disproportionnés, j'aurais fait appel à un autre organisme si j'avais eu l'info mais il me paraissait EVIDENT que la garantie allait fonctionner, comme cela s'est passé avec d'autres appareils !!! bref. **comment faire pour connaître A L'AVANCE le type de panne** ???!!!! dois-je payer sans rien dire des frais de déplacement objectivement injustifiés ? j'ai envoyé un email pour réclamer une baisse de la facture mais la société de sav ne réagit pas à mon courrier et me réclame toujours le même montant...comment fait-on pour éviter ce genre de déboires et surtout dois-je impérativement régler l'intégralité de la facture ?
Merci d'avance pour vos réponses

Par **JEAN S**, le **07/02/2014** à **18:31**

Vous ne réglez rien et vous vous rapprochez d'une association de consommateurs, qui agira en connaissance de code de la consommation.

Par **janus2fr**, le **07/02/2014** à **19:24**

Bonjour,
Si la panne est due à un élastique que vous avez introduit vous même dans la machine avec le linge et qui est venu bloquer la pompe de vidange, il est parfaitement normal que l'intervention ne soit pas prise en compte par la garantie.
Le prix qui vous est facturé n'a rien d'exceptionnel pour un dépannage.
Je ne vois pas bien sous quel prétexte vous pourriez refuser de payer comme il vous est conseillé dans le message précédent.

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés