Image not found or type unknown

Pixmania Refus de prise en Garantie Legale/Contractuelle

Par **Pixmarnaque**, le **09/06/2011** à **11:51**

Bonjour,
J'ai à faire avec le SAV de PIXMANIA suite à l'achat d'un appareil photo numerique etanche (etanche à 6m, antichoc à 1,5m)

Apres sa premiere baignade dans les conditions constructeurs, l'appareil photo a pris l'eau et est tombé en panne.

J'ai eu l'appareil en ma possession en tout et pour tout 1mois.

Mes questions sont les suivantes:
-La notice constructeur exclue de la prise sous garantie les traces de chocs et l'oxydation de l'appareil. Est normal d'opposer cela pour un appareil qui presente des caracteristiques antichoc et etanche?

-Pixmania m'a refusé la prise sous garantie dans un premier temps car l'appareil presentait sous disant des traces de chocs, j'ai demandé qu'il m'apporte la preuve.
-Suite à cela ils m'opposent desormais un refus de prise sous garantie car il y a des traces d'oxydation (normal puisque l'appareil n'est pas etanche)
Ont ils le droit de changer comme cela de motif de non prise sous garantie?

J'ai tenté l'intervention d'un conciliateur de justice mais Pixmania ne s'est pas rendu au rendez vous.
Je demande à Pïxmania de me prouver que l'etancheité a été testée, mais je n'arrive pas à obtenir les conditions de tests, ils me presentent une constatation (photo de l'appareil) comment puis obtenir gain de cause et denoncer ce qui me semble etre une clause abusive de non prise sous garantie?

Merci d'avance
Laurent

Par **Pixmania**, le **16/06/2011** à **16:59**

Bonjour Laurent,
Je fais suite à votre post et vous informe que nous avons traité votre dossier à plusieurs

reprises, notamment par le biais du site "Les Arnaques".
Nous vous indiquions que le centre agrée Pentax refusait de prendre en charge les réparations de votre appareil photo.
En effet, leur expertise a conclu à une oxydation de votre matériel liée à une utilisation déconseillée.
Nous comprenions vos arguments dans le sens où ce matériel est vendu pour son étanchéité.
Toutefois, un matériel même étanche utilisé dans des paramètres (profondeur) non conseillés peut être oxydé.
Devant vos contestations, nous avions bien évidemment contacté le constructeur qui vous a proposé de prendre en charge la moitié du devis. Proposition que vous avez refusée.
Je suis surprise par le fait que vous indiquiez que nous ne nous sommes pas rendus au rendez-vous.
Comme expliqué par téléphone le jour de l'audience, nous n'avions reçu aucune convocation, le cas échéant, nous aurions bien évidemment contacté le conciliateur pour lui faire part de notre point de vue.
Point de vue qui vous a d'ailleurs été transmis lors de cette conciliation téléphonique.
Après celle-ci, nous avons renvoyé votre dossier à Pentax qui a décidé de prendre en charge à titre commercial l'intégralité du devis.
Votre matériel sera donc réparé et renvoyé à votre domicile dans un délai de 3 semaines.
Je vous rappelle qu'en tant que revendeur, nous ne cherchons pas à éluder notre responsabilité, néanmoins, nous ne sommes pas les fabricants des produits.
Ainsi, nous ne sommes pas habilités à effectuer les expertises ou autres diagnostic sur les produits que nous vendons.
En cas de difficultés rencontrés par nos clients, nous prenons bien évidemment le relais pour appui ou non de leur demande.

Dans cette attente,
Cordialement.

Isabelle,
Médiatrice Pixmania

Par **Domil**, le **16/06/2011** à **19:19**

Comme quoi, se rebiffer publiquement, ça marche ...

et on va devoir cloner Julien C..... pour subvenir aux demandes !

Par **Pixmarnaque**, le **19/06/2011** à **11:35**

Bonjour Isabelle,

Si je comprends bien votre message, finalement l'appareil va etre pris en charge et m'etre retourné. C'est une bonne nouvelle!

J'attends de recevoir l'appareil. Comme je vous en informais, suite à la conversation

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés

telephonique du rendez vous de conciliation, j'ai deposé un dossier auprès du tribunal d'instance de Puteaux.

Je suis pret à le retirer une fois l'appareil livré à mon domicile, et confirmation que n'ayant pas eu l'appareil en ma possession depuis Mars 2011 que la garantie sera etendue d'autant.

Je vous remercie d'avoir plaider ma cause chez Pentax et en interne chez Pix.
Bonne journée
Laurent

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés