



Problème avec SAV Mistergooddeal et réparation frigo/congel.

Par miss_nanie, le 18/10/2010 à 14:28

Bonjour,

J'ai acheté un Réfrigérateur/Congélateur sur le site de Mistergooddeal le 23 janvier 2010.

Le 6 septembre 2010 en voulant sortir quelque chose du congélateur je me suis aperçu que tout avait décongelé. j'ai regardé dans le réfrigérateur tout était à température ambiante mais le réfrigérateur comme le congélateur étaient " froid" tout est parti à la poubelle.

J'ai téléphoné au SAV le lendemain un technicien est passé le 11 septembre à détecté qu'il s'agissait d'une carte de puissance en a fait la commande mais depuis ce jour le réfrigérateur n'est pas réparé.

Après plusieurs appels au SAV, il s'est avéré qu'il n'avait pas reçu la bonne pièce (je l'ai su que le 8 octobre) ce jour là le SAV a repassé une commande qui devait arriver vendredi 15 octobre au plus tard (selon les dires d'un membre du SAV) aujourd'hui le SAV n'a toujours rien reçu et je n'ai toujours pas de réfrigérateur en bon état de marche.

Lorsque je leur demande de me l'échanger ou de me le rembourser le SAV me dit qu'il ne peut pas le faire car le produit n'a pas 1 an

Puis-je les mettre en demeure de me rembourser ou de me l'échangé? si oui quel article du code de la consommation puis-je évoquer?

Cordialement
Mélanie

Par miss_nanie, le 22/10/2010 à 09:20

Après 1 mois et demi, on vient ne me téléphoner pour me dire que l'on me faisait un avoir sur le site (pas terrible ils n'ont pas d'autre frigo intéressant) ou qu'on me l'échangeait (opté pour cette solution)!!! Enfin ce n'est pas trop tôt ..

Un petit conseil, s'il vous arrive le même soucis, ne perdez pas espoir continuez à "harceler" le SAV vous tomberez bien sur une personne qui vous comprendra vraiment et qui fera tout pour qu'un " dirigeant" vous appelle.