



## J'ai un probleme avec [Site] je ne vois plus comment faire svp

Par **MIKAEL 063**, le **11/03/2009** à **12:13**

Bonjour je cherche des solutions car je suis dans une impasse avec ses voleurs de [Site marchand] pour cause :

J'ai fais une commande le 26/10/2008 un téléviseur LCD d'une valeur de 1063,96.

Après réception du produit je constate que celui-ci ne fonctionne pas correctement je contact la garantit sérénité (elle n'a que le nom en sérénité elle ne sert a rien) un technicien se déplace a mon domicile 2 fois et au bout de seconde fois il déclare le produit irréparable.

Le 10/01/2009 un transporteur est revenu récupérer mon téléviseur et depuis ses la croix est la bannière pour trouver une solution avec ses escrocs, après un peu plus de 200€ de téléphone on me propose un avoir de 777,99 sur 1063,96 car ils ont appliqués une décote pour les 20 jours UTILISATION donc on m'invite gentiment a passer une autre commande ( je dois bien sur repayé les frais de port de 70€ ) et en plus j'avais souscrit cette fameuse garantit sérénité pour 3 ans et la on m'annonce que la garantit n'est pas reconduite sur un autre produit et en plus on ne me rembourse pas les trois ans que j'ai payé ...

Ses fameux conseillés situés à (Bordeaux l'accent bordelais ayant drôlement changé) ne fond que me monter en bateau ou me mentir donc je pense porter plainte pour escroquerie et abus de faiblesse.

Si toute fois vous avez une autre solution à me communiquer ça serai sympa.

Note de psychollama : 23/01/12 Enlevé références au site marchand

Par **jeetendra**, le **11/03/2009** à **13:58**

bonjour, prenez rapidement contact avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes au 39 39, également 60 millions de consommateurs, pour leur signaler cette attitude inéquitable et surtout non-commerciale, cdt

"[fluo]1. Vous bénéficiez durant la période souscrite d'une reprise immédiate et à nos frais, de votre matériel en panne.[/fluo]

2. [fluo]Après réception de votre matériel et constat de la panne, [Site marchand] remplace votre produit par un produit neuf, identique ou de gamme équivalente ou supérieure, disponible sur le site lors de l'acceptation de votre colis.[/fluo]

3. [fluo]Fini, les démarches auprès du constructeur ou d'un réparateur agréé. Vous contactez

simplement [Site marchand] sur un numéro spécifique et exclusif \* à votre garantie."/>

"Si votre appareil est en panne durant votre période de garantie, il vous suffit de :

#### 1. Contacter [Site marchand] / Service par téléphone

Le numéro vous a été communiqué avec votre garantie.

On vous demandera votre numéro de garantie et votre numéro de commande lors de votre appel. Ce service vous est dédié. [Site marchand] enregistre votre demande et vous envoie un accord de retour.

#### 2. Envoi du Produit en panne à [Site marchand]

[fluo]- Pour des produits de moins de trente kilos :

Vous effectuez le retour, sous la forme d'un colis suivi. Ces frais seront remboursés par [Site marchand].

- Pour les produits de plus de 30 kilos :

[Site marchand] procédera directement à l'enlèvement du produit, à ses frais.

#### 3. [Site marchand] vous expédie un produit neuf

Après réception de votre matériel et constat de la panne, [Site marchand] remplace votre produit par un produit neuf identique ou de gamme équivalente ou supérieure à la date de validation de votre demande".

[Site marchand] se doit de respecter son engagement contractuel par ailleurs clairement stipulé, défini à travers la garantie sérénité payante en plus, en respectant les articles 1134 et 1147 du Code Civil.

Note de psychollama : 23/01/12 Enlevé références au site marchand