



Problème de garantie constructeur samsung

Par **txupi**, le **01/04/2011** à **15:11**

Bonjour à tous,

J'ai acheté un téléviseur Samsung en septembre 2009 et depuis le mois de septembre 2010, je me heurte à la même panne.

Ayant une garantie constructeur, j'ai contacté Samsung qui a fait intervenir un réparateur, de la société Soum Frères.

Cette première réparation a tenue à peine quelques semaines.

J'ai donc recontacté Samsung, ils m'ont encore envoyé le même réparateur.

Deuxième réparation sans succès...

Je les ai rappelés et cette fois le réparateur a pris mon téléviseur à l'atelier presque 5 semaines.

Je l'ai récupéré mi décembre, et depuis il est retombé en panne toujours sur la même panne.

J'en ai eu assez et j'ai donc rappelé Samsung qui m'a à nouveau envoyé le réparateur et qui m'a dit d'envoyer un courrier au service clients.

Mon téléviseur a été réparé fin février et est de nouveau en panne.

Le service consommateur m'a répondu par courrier de me rapprocher de la société Soum Frères car leur réparation est garantie 3 mois.

Cependant je n'en vois pas l'intérêt car après 4 réparations ça ne fonctionne pas mieux.

De plus, je ne veux pas avoir à faire avec cette société puisque j'ai acheté mon téléviseur chez Samsung donc il est logique que ce soit eux qui s'en occupent. Il est encore garanti jusqu'en septembre 2011.

Pourriez vous me conseiller?

En vous remerciant par avance.

Par **Domil**, le **01/04/2011** à **17:32**

La garantie est étendue de la période d'immobilisation (les 5 semaines).

Je ne vois qu'une LRAR de mise en demeure de procéder à l'échange standard puisque la réparation n'est pas possible.

Par **txupi**, le **01/04/2011** à **17:46**

Bonjour,
Merci pour votre réponse.
J'adresse cette lettre à Samsung?
D'après eux la réparation est possible, pourtant il y en a déjà eu 4 et toujours le même problème.
Ils ne veulent donc pas avouer que la réparation est impossible.

Par **Domil**, le **02/04/2011** à **14:35**

D'où la mise en demeure, espérons que ça les fera bouger

Par **txupi**, le **09/05/2011** à **17:29**

Bonjour,

Désolé de répondre si tardivement.

La société de réparation a fait une lettre à samsung pour dire que la panne n'était pas réparable.

J'ai reçu une autorisation de la part de samsung pour renvoyer mon matériel chez mon revendeur.

J'ai donc contacté le revendeur qui m'a demandé de lui expédier le produit dans les 30 jours pour remboursement.

Merci de vos conseils.

Cordialement.