



HP imprimantes hors garantie: pas de centre de réparation, obsolescence programmée?

Par **blacksabbath**, le **13/05/2021** à **07:55**

Bonsoir à toutes et tous,

je possède une imprimante HP Officejet Pro 6970 depuis à peine de plus de deux ans. Pour résumer la situation, j'ai commencé à rencontrer des problèmes de qualité d'impression des couleurs: couleurs qui bavent ou carrément manque d'une des 3 couleurs. Le noir en revanche marche très bien. J'ai tenté dans l'ordre: changement des cartouches, nettoyage des têtes sans démontage avec un liquide spécial... Comme l'imprimante n'est plus garantie, je n'ai pas hésité à la démonter (très fastidieux d'ailleurs..), puis nettoyé complètement l'intérieur. Finalement, j'en suis venu à changer la tête d'impression sans arriver résoudre le problème !

J'ai donc décidé d'appeler le service client HP pour qu'il m'indique un centre de réparation agréé qui serait prêt à m'aider. Bien sûr, vu que l'imprimante n'est plus garantie, j'aurai été prêt à payer la réparation s'il le faut.

Je me suis retrouvé face à une personne qui m'a maintenu que HP n'a aucun service de réparation agréé en France ! Elle a eu tout de même le culot de me proposer une réduction de 10% sur l'achat d'une imprimante neuve !

J'ai halluciné devant cet incitation à la consommation, presque de l'achat forcé alors que je souhaite -à mes frais- réparer cette imprimante ! Non mais c'est dingue !

Je me dois de vous retranscrire ici le dialogue que j'ai eu sur Whats app, ça vaut son peson de cacahuètes:

[quote]MOI :

Bonjour, j'aimerais être aidé pour un problème que je rencontre sur mon imprimante officejet pro 6970.

09:24

Assistance HP :

Bienvenue au support HP via WhatsApp. Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous vous remercions vivement de votre confiance. Par ailleurs, nous vous informons que notre support est ouvert les jours ouvrables de 8h30 à 18h. Bonjour , Merci d'avoir choisi le support technique HP via WhatsApp?. Je me présente, Je suis Kallali et je serai votre conseiller technique.?? Rassurez-vous, vous êtes bien avec le bon service, je prends en charge immédiatement votre demande ? Suite à votre description, pour que je puisse faire les vérifications nécessaires je vous invite s'il vous plaît à me communiquer : Numéro de série de l'imprimante Nom et Prénom Adresse mail???? Numéro de Téléphone Portable:

09:44

MOI :

Numéro de série de l'imprimante: TH9172Q1JC xxxx yyyy xxxxxx@xxxxx.fr 06xxxxxxxx

09:53

Assistance HP :

Bien reçu monsieur xxxx, pouvez-vous m'expliquer d'avantage votre demande, s'il vous plait.

09:55

MOI :

Je rencontre un problème d'impression, les couleurs ne sont pas bonnes

Alors j'ai changé les cartouches, ce n'est pas ça.

Comme l'imprimante n'est plus garantie, je l'ai démontée et j'ai changé la tête d'impression: le problème est identique

Donc en fait j'aimerais que vous communiquiez l'adresse d'un centre de réparation agréé près de chez moi qui pourrait me conseiller

Je n'ai pas trouvé cela sur le site HP, la france n'est pas dans la liste

09:57

Assistance HP :

Je suis navré madame, on n'a pas de centre de réparation pour les imprimantes, par contre l'avez vous reinitialiser.

10:00

MOI :

Vous n'avez pas de centre de réparation agréé ????? Et comment vos clients font pour faire réparer leur imprimantes si elles tombent en panne ?

10:00

Assistance HP :

On peut vous assister à distance.

MOI :

Ah bon ? s'il y a une panne mécanique par exemple, vous pouvez assister à distance ? S'il faut changer une pièce vous pouvez assister à distance ? Je trouve cela étrange tout de même. Donnez moi svp un magasin, un partenaire, un réparateur agréé qui puisse réparer mon imprimante hors garantie.

svp

10:04

Assistance HP :

Madame lors d'une panne mécanique, on envoie la pièce lorsqu'il s'agit d'une imprimante qui est sous garantie, mais comme je viens de vous expliquer, il n'y a de centres de réparation agréés

10:07

MOI :

Je suis un Monsieur au passage... En admettant que nous puissions déterminer ensemble de quelle panne il s'agit, et en admettant que je sois une personne lambda qui ne sache pas démonter ni réparer une imprimante: comment je fais ? Je la mets à la poubelle ? Ce n'est pas possible qu'il n'y ait aucun réparateur agréé pour ce genre de produit ? Est-ce que vous confirmez qu'en cas de panne impossible à réparer par un utilisateur lambda n'ayant aucune connaissance technique l'imprimante est bonne pour la casse ?

10:10

Assistance HP :

Monsieur si vous avez déjà changé les cartouches ainsi que la tête d'impression et que le problème persiste toujours c'est qu'il s'agit d'une panne matérielle sur l'imprimante et qu'elle doit être remplacée, si ça vous intéresse je peux vous proposer un modèle de la nouvelle génération avec 10% de remise

MOI :

En gros vous m'incitez à consommer en achetant une nouvelle imprimante. Celle-ci me convient parfaitement, je souhaite la faire réparer. Donnez moi svp, le nom d'un réparateur compétent en France. Il y en a dans d'autres pays, je l'ai vu sur le site de HP, alors je ne comprends pas qu'il n'y ait pas ça en France. Pourquoi dans ce cas là vous vendez des imprimantes en France s'il n'y pas possibilité de les faire réparer par la suite ? C'est grave quand même. Ce genre de situation peut être dénoncée à la Direction générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des fraudes (DGCCRF) ou d'autres associations de consommateurs, voire même des magazines... Alors s'il vous plait, je vous en conjure, donnez moi le nom d'un réparateur qui puisse m'aider dans ma démarche, sinon je me verrai dans l'obligation de dénoncer cela à qui de droit...

10:19

Assistance HP :

Je suis navré monsieur, mais on n'a pas de centre de réparation agréer pour les imprimantes.

10:25

MOI :

Donc vous confirmer que je doive jeter mon imprimante ?

Ok, dans ce cas là je vais vous dénoncer à DGCCRF et je vais contacter des associations de consommateurs.

Monsieur ou Madame Kallali, je comprends que vous n'y êtes pour rien et que vous ne faites qu'appliquer des directives que l'on vous donne. Dans ce cas là, je souhaiterais parler à l'un de vos responsables s'il vous plait

10:35

Assistance HP :

Je suis navré monsieur xxxx , nous sommes uniquement un service via WhatsApp, si vous voulez joindre le service par téléphone je vous communique leur numéro : 0969 320 435

MOI :

Le numéro que vous m'indiquez est ce même numéro que j'ai appelé hier, et qui m'a renvoyé ici sur Whatsapp. Donc je n'aurais pas plus d'info, je le crains. Je vais donc contacter comme je vous l'indiquais la DGCCRF car j'estime cette situation inadmissible de la part de HP. Cela fait longtemps que j'utilise des imprimantes HP, et là pour le coup je suis totalement mécontent. Ce n'est pas une bonne publicité pour vous. Encore une fois c'est inadmissible qu'on ne puisse pas faire réparer vos produits. Incroyable ! Cela m'étonnerais qu'Epson, Canon, pour ne citer qu'eux agissent comme ça envers le client. Vraiment je suis déçu de HP! Au passage: j'ai fait une copie d'écran de notre discussion que je joindrai à mes différentes plaintes. Je vous enverrai en retour une copie d'écran de mes échanges avec les forums, associations, etc...

10:49

Assistance HP :

Monsieur xxxx, au niveau du serveur vocale, il faut sélectionner le choix pour avoir un technicien en ligne

11:18

MOI :

Je viens de faire mais je reviens exactement à la même situation qu'hier... C'est à dire je n'ai personne physiquement.[/quote]

Je trouve ces pratiques sincèrement malhonnêtes. C'est scandaleux!

D'où ma question:

Est-ce "normal" que le constructeur de l'imprimante affirme qu'il n'ait pas de partenaire de

réparation agréé pour leur produit, ou du moins ne veuillez pas m'en communiquer les coordonnées ?

Je vous remercie par avance pour votre aide.

Par **P.M.**, le **13/05/2021** à **08:57**

Bonjour,

En dehors de vous servir du forum juridique pour dénigrer, je ne vois pas d'interrogation à votre exposé...

Une recherche assez simple par un moteur de recherche internet m'a permis de trouver différents sites de réparation d'imprimantes de cette marque pour certains conseillant même de réparer plutôt que de remplacer...

Par **blacksabbath**, le **13/05/2021** à **10:06**

Bonjour P.M.,

effectivement je n'avais pas posé de question, veuillez m'en excuser. C'est corrigé dans le message initial.

J'ai bien sûr fait des recherches avant de venir vous solliciter. Même si j'ai de bonnes compétences techniques, je préférerais être guidé sur le type de panne pour être certain de ne pas me tromper de cible...

Par **P.M.**, le **13/05/2021** à **10:50**

A ma connaissance la marque n'est pas obligée d'avoir des réparateurs agréés qui leur sont dédiés...

Donc vous trouverez des sites de réparations d'imprimantes pour cette marque par votre moteur de recherche internet que vous pourrez contacter...

Par **janus2fr**, le **13/05/2021** à **11:05**

Bonjour,

Qu'il n'y ait pas de centre HP en France ne me choque pas plus que ça. De nombreux fabricants de matériel informatique sont basés uniquement à l'étranger. Il m'est arrivé d'envoyer du matériel en réparation en Irlande et au Pays-Bas pour 2 marques bien connues.

Par **miyako**, le **13/05/2021** à **17:55**

Bonsoir,

Commercialement parlant HP aurait pu mieux vous répondre,c'est à vous consommateur d'en tirer les conséquences.Dans ce domaine la concurrence ne manque pas,heureusement.

Amicalement vôtre

suji KENZO