



MDA - problème SAV - article non réparé

Par **ninouch69**, le **23/02/2009** à **18:31**

Bonjour,

voilà mon souci, j'ai acheter une cuisinière en date du 8 juillet 2008 chez un revendeur connu. Cette appareil dispose d'allume- gaz (critère premier pour lequel je l'ai choisi) mais les premier jours d'utilisation j'avais du à allumer les brûleurs. J'ai donc contacter le SAV pour qu'on m'explique mais ça ne marchait toujours pas. Puis à force d'appeler on m'a finalement envoyé un technicien afin qu'il fasse un diagnostic. Il remarque un defaut de fabrication : 2 brûleurs ne fonctionnaient pas correctement. Il est reparti sans saisir l'appareil et m'a dit de prendre un RDV avec le SAV pour qu'il m'envoi un autre technicien pour emporter la cuisinière à l'atelier de réparation. La personne que j'ai en ligne s'engage à finir les réparations sous 12 jours (mais je n'y croyait pas trop!).

La saisie a eu lieu le 1 ocobre 2008. Au bout de 15 jours je contacte à nouveau le SAV pour s'avoir où en est la réparation, on m'informe qu'il faut changer certaines pièces. Ils n'ont commandés ces pieces que le 14 octobre auprès du consructeur. Ils me disent alors qu'il faut que je patiente le temps qu'il reçoivent les pièces et le temps qu'ils les installent.

J'ai alors patienté et patienté... Un jour celà m'a trop énervé je les ai rappeler et leur est demander de m'échanger l'appareil par un neuf et équivalent. Et là on me dit que la loi stipule qu'un délai de 21 jours (ouvrés en plus) doit être respecter avant de demander l'échange. J'ai alors attendu ces fameux 21 jours, à deux jours près j'ai fais un courrier en recommandé avec A/R au SAV, leur rappelant les faits et j'ai formuler ma demande. 5 jours après avoir reçu de l'accusé réception, n'ayant pas eu de reponse par courrier, je téléphone encore à leur bureau, une secrétaire me repond (de toute façon ces toujours les secrétaires qui repondent, yen a 4 et pas moyen d'avoir un responsable en ligne) me dit que non il y'a aucun article de loi qui parle de 21 jours, ajoute que sa collègue m'a donné une info. erroné.

De plus, qu'ils n'ont toujours pas reçu les pièces. J'ai alors contacter des services de consommation qui me dise que la société avec laquelle j'ai ce litige n'est pas de bonne foi, qu'ils ont eu à faire à eux et que les procédures étaient trop longues et souvent rien n'est obtenu à la fin (ça m'a un peu étonné mais bon!). J'ai alors renoncé à ce recours.

J'ai pris mon mal en patience. Pendant ce temps, j'utiliser mon ancienne cuisinière à moitié cassée qui marchait au butagaz alors que d'habitude je fonctionne au gaz de ville. Bref, c'est seulement le 30 décembre qu'on me contacte pour me dire que l'appareil est réparer, j'avoue que je n'en voulait même plus.

Ils me l'ont livré quelques jours après. Deux technicien sont venu ils branchent l'appareil et s'aperçoivent que non seulement l'appareil n'a pas été réparé et qu'en plus les 2 brûleurs qui fonctionnaient à la base sont hors- service, ils ont doncemporter à nouveau la cuisinière.

Alors là j'ai senti la colère monter de plus en plus, je me suis senti insulté. Il me ramène pour lequel, j'ai pris des risques vu que j'étais enceinte de 8 mois à ce moment là et que je ne devais pas être stressé, qui me revient ni réparer ni rien. J'ai pris mon téléphone j'ai dit au SAV que s'il ne me rembourse pas dans les plus brefs délais, j'irai les poursuivre en justice. Et là on me dit qu'un mail a été envoyé, le 2 février 2009 au constructeur afin qu'il trouve un arrangement commercial, cela fait 21 jours et j'attends toujours.

Aidez moi svp!!! Dites moi qu'est ce que je dois faire, est ce que je peux les obliger à me rembourser et puis-je demander une indemnité compensatrice pour préjudice ou pour simplement l'immobilisation de mon appareil depuis bientôt 5 mois ???

Merci d'avance