



FNAC - Retard remboursement suite SAV

Par RB_08

Bonjour,
Je vous contacte pour un soucis que je rencontre avec la fnac.

J'ai acheté en Juin 2021 un aspirateur sur le market place de la fnac, auprès de la société eMerit qui ne donne plus signe de vie..

En mai 2023, donc avant la fin de la garantie, l'aspirateur tombe en panne.

Je vais passer le nombre incalculable de péripétie pour obtenir gain de cause dans ce dossier, mais finalement, fin juin 2023, je reçois un mail de la fnac qui me confirme qu'ils vont me rembourser l'aspirateur.

Entre fin juin 2023 et maintenant, je n'ai toujours pas été remboursé !
Pourtant j'appelle et mendie assez souvent, mais ils ne font que me balader de service en service...

J'ai lu que je devais faire un courrier de mise en demeure.
Dans ce courrier puis-je demander l'application des articles suivants ? ou autre ?
article L. 242-4 du code de la consommation
article L. 221-24 du code de la consommation

Articles qui demandent à être remboursé, des frais de transports etc. mais surtout l'application d'une pénalité si il y a un retard de remboursement ?

Est-ce que ces articles s'appliquent à ma situation :
- Achat d'un article sur le market place de la fnac donc à un revendeur (qui aujourd'hui à fermer)
- Retour d'un article dans le délai de garantie

Merci pour votre précieuse aide. =)

Par RB_08

Personne ne peut m'orienter ?

Merci pour votre aide.

Par RB_08

Est-ce sujet trop complexe ou alors la question a déjà été posée ?

Merci pour votre aide.