



SAV - Refus de prise en charge (Panne Aléatoire)

Par Bivouak

Bonjour,

Je suis en conflit avec le SAV de la Fnac à propos d'une enceinte.

Pour faire simple en 2 mois d'utilisation intensive celle-ci à eu (4-5 fois) un problème de son (je ne détaille pas le problème car ce n'est pas utile). Le panne est donc aléatoire et assez rare, mais le produit est neuf. Elle sais également 2 fois éteinte toute seules sans raison.

Le SAV à fait quelques tests (simple utilisation de quelques heures) dans le fond du magasin pour conclure qu'il n'y a aucun problème et me demande maintenant de venir rechercher mon produit. Ce que je refuse bien entendu car j'estime qu'ils ne peuvent pas mettre en place les moyens suffisant pour conclure que les pannes que j'ai rencontré n'existe pas.

Mais la responsable du SAV ne veux rien entendre.

Quelle est alors ma solution face à ce problème ?

Je sais que l'enceinte à des problèmes, mais ils sont rares (6-7 en 2 mois) et si je retourne prendre l'enceinte je vais à nouveau les retrouver. Je souhaiterai alors savoir juridiquement ce que je peux leurs dire afin qu'ils remplace/rembourse le produit.

D'avance merci pour votre aide.