



Probleme SAV xxxxxxxx

Par Geof2385

Bonjour, nous avons acheté un combi frigo congélateur xxxxxr chez xxxxx (valeur 700?) lors de la commande de notre cuisine (été 2022).

Nous rencontrons des problèmes avec ce dernier depuis le mois début 2023 celui-ci sonne de façon aléatoire sans intervention de notre part et parfois s'arrête et se met à température ambiante. Nous avons la garantie xxxxx dans notre contrat qui stimule le remplacement au bout de 3 pannes +extension de garantie jusqu'à 5 ans.

Nous avons 6 interventions (sans aucun document specifiant l'intervention), un coup diagnostic, puis changement de carte, puis la porte,... bref à ce jour le SAV met notre parole en doute, ne veulent pas faire de remplacement (nous avons des videos pour preuves des defauts) et souhaite récupérer le frigo pour faire des essais en atelier. Cela fait bientôt 1 ans que ça dure.

On a décidé avec ma compagne à minima de contacter le service conso de xxxxxx pour les dédommagement d'une part de perte alimentaire avec les preuves que l'on essayent de garder à chaque fois + le remboursement d'un congélateur d'appoint + les jours de congés que nous avons été obligés de poser.

Que pensez-vous de la démarche que nous allons faire et avez-vous des conseils à nous donner?

Merci.