



Non remboursement d'un graveur dvd de salon réceptionné en panne

Par **lapeyre**, le **17/01/2008** à **08:19**

bonjour,
Le 5 novembre 2007, je me suis portée acquéreur d'un lecteur enregistreur DVD de salon Pioneer référence DVR-LX60 sous le n° de commande 0711052010DBX6T. Cet appareil a été livré le 9 novembre 2007. Lorsque j'ai souhaité le brancher électriquement, il ne fonctionnait pas.
J'ai alors contacté le service clients qui m'a proposé de retourner l'article pour réparation ou remplacement en fonction du diagnostic technique (n° de retour PAD0711101329166). L'appareil a été expédié à mes frais en colissimo recommandé R3 le 12 novembre 2007 accompagné d'un courrier précisant que je souhaitais le remplacement à l'identique ou un remboursement. Le colis est arrivé à destination le 14 novembre 2007.
N'ayant pas de nouvelles du service clients, je l'ai contacté à nouveau par téléphone le 30 novembre 2007. Suite à mon appel, j'ai eu l'agréable surprise de constater que le SAV accusait réception de mon colis et l'envoyait en station technique... et s'engageait à le réparer dans les 30 jours maxi. depuis plus rien !
le 11 décembre, j'envoie à Cdiscount une lettre RAR précisant que je souhaite, non pas qu'ils procèdent à une réparation mais que Cdiscount me renvoie un appareil neuf ou le cas échéant, me rembourse. (ils continuent de vendre cette référence sur le site...)
De plus, je leur demandais de me rembourser également les frais engagés pour le retour du DVD à savoir 15,80 €, comme convenu avec le service Clients lors de mon premier entretien du 10 novembre 2007.
toujours silence radio.
que dois-je faire? saisir le tribunal et lequel? ou trouver une voie amiable et laquelle?
merci de votre aide car je commence à être désespérée. ils ont débité ma cb dès la validation de l'achat, ils sont en possession de l'appareil et le service clients en ligne me répond n'importe quoi.
dans l'attente de vous lire
cdtrnflorence lapeyre