



Refus de prise en charge d'un appareil sous garantie

Par **HERVY**, le **31/10/2009** à **10:44**

Bonjour.
En date du 26 aout 2009, après de multiples tentatives de conciliation par courriels et entretiens face à face, j'ai adressé un courrier recommandé avec AR pour confirmer ma réclamation. A ce jour je n'ai reçu aucune réponse.
Le litige porte sur la réparation d'un appareil photo numérique acheté chez Planète Saturne en août 2008 et bénéficiant d'une extension de garantie. Planete Saturne refuse de prendre en charge les frais de réparation de l'appareil en argumentant l'évidence d'un choc sur le carter de l'appareil, ce que je réfute.
Or le bon de prise en charge de l'appareil par Planète Saturne précise que j'ai remis un appareil en bon état apparent, hormis quelques traces d'utilisation.
Planete Saturne me met maintenant en demeure de retirer mon appareil sous peine de destruction.
Devant l'absence de réponse et du dédain de Planete Saturne, je souhaite savoir de quel recours je dispose et comment formaliser un recours en justice.
Merci.
Patrice x

Par **jeetendra**, le **31/10/2009** à **11:41**

[fluo]Direction départementale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes du Val d'Oise, [/fluo]
Immeuble le Montaigne, 6, boulevard de l'Oise, 95036 Cergy-Pontoise CEDEX
Permanence d'accueil des consommateurs :
De 14h à 17h, du lundi au vendredi, sans rendez-vous
Téléphone : 01 34 25 45 00
Télécopie : 01 30 73 01 04
Mél : dd95@dgccrf.finances.gouv.fr
Bonjour, l'appareil étant sous garanti puisqu'il vous a été remis un bon de prise en charge doit être soit réparé, soit remplacé, enfin remboursé, contactez la [fluo]dgccrf à Cergy-Pontoise[/fluo], ils tiennent des permanences

juridiques et vous aideront à trouver une solution, cordialement.