



Problème de réparation d'un frigo/congélateur chez mistergooddeal

Par **miss_nanie**, le **18/10/2010** à **14:25**

Bonjour,

J'ai acheté un Réfrigérateur/Congélateur sur le site de Mistergooddeal le 23 janvier 2010.

Le 6 septembre 2010 en voulant sortir quelque chose du congélateur je me suis aperçu que tout avait décongelé. j'ai regardé dans le réfrigérateur tout était à température ambiante mais le réfrigérateur comme le congélateur étaient " froids"
tout est parti à la poubelle.

J'ai téléphoné au SAV le lendemain un technicien est passé le 11 septembre à détecté qu'il s'agissait d'une carte de puissance en a fait la commande mais depuis ce jour le réfrigérateur n'est pas réparé.

Après plusieurs appels au SAV, il s'est avéré qu'il n'avait pas reçu la bonne pièce (je l'ai su que le 8 octobre) ce jour là le SAV a repassé une commande qui devait arriver vendredi 15 octobre au plus tard (selon les dires d'un membre du SAV) aujourd'hui le SAV n'a toujours rien reçu et je n'ai toujours pas de réfrigérateur en bon état de marche.

Lorsque je leur demande de me l'échanger ou de me le rembourser le SAV me dit qu'il ne peut pas le faire car le produit n'a pas 1 an

Puis-je les mettre en demeure de me rembourser ou de me l'échangé? si oui quel article du code de la consommation puis-je évoquer?

Cordialement
Mélanie

Par **mediateurmistergooddeal**, le **22/10/2010** à **08:50**

Message à l'attention de miss_nanie,

Afin de répondre efficacement à votre réclamation, nous vous invitons à préciser votre numéro de commande ou d'identifiant.

A l'aide de ces éléments nous pourrions étudier votre dossier, et rechercher avec vous une solution commerciale à la difficulté que vous rencontrez.

Virgile
Service Qualité
Mistergooddeal.com

Par **miss_nanie**, le **22/10/2010** à **09:10**

Bonjour,

Merci mais une solution a été apportée hier, on nous remplace le produit (au bout d'un mois et demi ENFIN!!)

Par **mediateurmistergooddeal**, le **22/10/2010** à **10:00**

Message à l'attention de Miss_Nanie

Je vous invite quand même à me communiquer votre numéro de commande afin que je vérifie la possibilité d'établir un geste commercial en dédommagement de ce délai d'intervention inhabituel.

Virgile
Service Qualité
Mistergooddeal.com

Par **miss_nanie**, le **22/10/2010** à **14:26**

Bonjour,

Le numéro de la commande est 9054643770. (Cependant j'ai déjà eu un bon d'achat dérisoire d'une valeur de 60€ alors que j'ai perdu 200€ de course.)

cordialement