



## Panne alarme Garantie - problème installateur - Quelle démarche ?

Par **kisepa**, le **28/01/2025** à **03:39**

Bonjour,

J'ai fait installer en octobre 2022 par mon artisan habituel (alarme d'origine) un équipement supplémentaire. Cet équipement est (comme indiqué sur la facture) garanti 5 ans. Cet équipement est en panne. Depuis plus de 15 jours j'essaie de contacter l'artisan qui ne répond pas à mes messages vocaux et SMS. Je sais par ailleurs que cet artisan est maintenant salarié d'une autre entreprise familiale, se désengage de son activité d'alarme et limite ses interventions à ses gros clients (entreprises). Je vais bien sûr envoyer une LRAR mais doute que cela ne suffise pour le faire intervenir.

L'alarme est un produit/Service délicat. Cette entreprise dispose de tous les codes installateurs et peut à distance tout faire (activer/Désactiver, modifier les paramètres, mettre en panne tout le système...) sur mon alarme. De quelle démarche (juridique, DGCCRF, Police,...) puis je le menacer dans ma LRAR (voire mettre en œuvre ultérieurement) afin de le contraindre à honorer la garantie mais également le rendre responsable sur tout dysfonctionnement de cette alarme et de ses conséquences.

Merci de vos conseils