

La garantie Philips : est-ce sérieux ?

Voici ce qui est arrivé à Monsieur P. Peut-on en tirer des conclusions ? A votre avis ?

Monsieur P a acheté le 20/06/2017 une tondeuse Philips HC3420/17.

Conformément aux conseils donnés sur la notice, il a enregistré en ligne son produit afin de bénéficier d'une extension de garantie de 3 ans supplémentaires.

Le 8 juillet, on produit tombe en panne et il se rend donc sur le site SAV de Philips. Il déclare sa panne et on lui dit que le produit n'est pas réparable mais peut-être échangé. On lui demande de rappeler un numéro en 01, non surtaxé. Son interlocuteur, très aimable, lui demande de renvoyer par mail sa preuve d'achat, ce qu'il fait : il a même un accusé de réception.

Hélas, il ne voit rien venir... Il rappelle au même numéro, le personnel, toujours très aimable, lui dit que le Service Logistique gère son dossier et va lui renvoyer un produit... Trois mois ont passé et rien n'a été fait.

Il s'avère que Philips laisse ses clients sous garantie sans aucune assistance et ce depuis des mois ! Monsieur P. n'a plus sa tondeuse et doit se rendre chez le coiffeur en attendant que le mystérieux service logistique, si tant est qu'il existe, se manifeste. Il a même écrit un recommandé à Philips, sans résultat à ce jour.

Monsieur P. se demande à quoi peut bien servir le fait d'enregistrer son produit en ligne : serait-ce juste pour enrichir le fichier de clients de Philips ? Monsieur P. pense que si c'est pour laisser en plan ses clients pendant des mois, le fichier sera plein mais le carnet de commandes se videra rapidement.

Et vous, qu'en pensez-vous ?