

<https://www.patcatnats.fr/spip.php?article605>



FNACanon

- L'ouvre gueule - Coups d'gueule -



Date de mise en ligne : mercredi 10 juillet 2013

Copyright © PatCatNat's - Tous droits réservés

Canon gère de l'incapacité ou la FNAC ?

Retour de courrier de Canon !

Voir [article précédent...](#) l'art de faire du mauvais travail et d'emmerder le client !

Ci-après :

- Le courrier envoyé à la FNAC le 10 juillet 2013 ;
- Le courriel du 6 août 2013 à la [FNAC de Nantes](#) ;
- Réception d'un appel téléphonique de la FNAC du 12 août 2013 ;
- Épilogue le 20 août 2013.

Sommaire

- [Courriel du 8 août 2013 à la FNAC de Nantes](#) :
- [Réception d'un appel téléphonique de la FNAC du 12 août 2013](#) :

Mercredi 10 juillet 2013,

Madame, Monsieur,

Suite à une réclamation auprès de Canon à propos de mon appareil photo EOS 5D Mark II qui n'arrête pas de faire des allers et retours dans votre service après vente, j'ai reçu une réponse des plus étonnantes (Vous en trouverez une copie jointe).

Canon reconnaît que ce sont des incapables (*NDLR : Voir lettre en bas de page*) !

Effectivement ils sont incapables d'identifier un atelier qu'ils ont agréé !

Ils sont donc incapables d'être responsable directement de la « garantie constructeur » !

Suite à leur demande, je leur ai fourni les documents*En téléchargement sur mon site internet à l'adresse <http://www.patcatnats.fr/spip.php?article604>.]] d'interventions de votre service après-vente !

Ils sont incapables de faire leur travail de recherche et demandent au client de les faire lui-même !

Dans le courrier qui leur était adressé, je demandais « *Est-ce le sérieux de la FNAC qui est à mettre en cause ou le vôtre ?* ». D'après eux, il semblerait que cela soit le vôtre : Vous ne semblez pas pouvoir communiquer les coordonnées de l'atelier qu'ils ont agréé ! Ubuesque...

Mon boîtier vous a été remis accompagné d'une copie de ma première lettre de réclamation adressée Canon. Cela a permis à la société de réparation de me contacter. Du fait que c'est le troisième retour, le boîtier est parti directement chez Canon hier.

Par contre on ne semble pas pouvoir me donner de date de retour !

J'en suis à 37 jours d'immobilisation hors cette intervention pour un appareil de moins d'un an !

Je vous demande de bien vouloir, s'il vous plaît, me fournir des réponses circonstanciées quant à votre sérieux !

Sachez que l'immobilisation de mon matériel ne me permet pas d'assurer certaines commandes et m'ampute d'un travail de qualité espéré avec cette acquisition.

Cette affaire est suivie sur mon site internet et réseaux sociaux. Je ne manquerais pas d'apporter votre réponse.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations.

Patrice MOREL

__5__

Courriel du 8 août 2013 à la FNAC de Nantes :

â€” Message original â€”

Sujet : Trop de déboires

Date : Tue, 06 Aug 2013 15:42:36 +0200

De : Image'in <[image-in@patcatnats.fr](mailto:in@patcatnats.fr)>

Répondre à : [image-in chez patcatnats.fr](mailto:in@patcatnats.fr)

Organisation : PatCatNats

Pour : [nantes chez fnac.com](http://nantes.chez.fnac.com)

Madame, Monsieur,

Je viens d'appeler votre SAV au 09.69.36.06.36 à 14h48 ce jour pour avoir des nouvelles de mon appareil photos en réparation pour la 3ème fois à moins d'un an d'achat !

Après que la bande annonce m'ait informé d'une attente de moins de 2mn, l'opératrice a décroché à 14h56 ! Je lui ai expliqué que cela fait plus d'un mois qu'il est entre les mains de votre SAV (Ordre de réparation NÂ° 210133070021) et ceci sans nouvelles de votre part !

Montrant mon exaspération, elle a jugé bon de me passer le SAV de Nantes (alors que je croyais y être au regard des écrits sur votre "Ordre de réparation" !). A ce moment le téléphone a raccroché !

Je me prends à rêver que c'est une erreur de manipulation...

J'avais écrit un courrier en date du 10 juillet à l'adresse d'Ivry-sur-Seine qui est resté sans réponse et maintenant on me "raccroche au nez" !

Par habitude de votre façon de manœuvrer, croyez que vous ne m'aurez plus comme client "direct". Maintenant, lorsque j'aurais des achats à faire sur commande ou personnels, j'irais voir autre part (ce qui a été fait dernièrement en achetant un vidéo-projecteur pour une association... Dans le doute de votre sérieux, j'ai préféré m'abstenir en achetant que l'écran de projection à DomeTec ! La société Matériel.net vous remercie...).

Je vous laisse mon numéro de carte adhérent que vous pouvez rayer d'ores et déjà de votre fichier : 1000 0100 1298

2275 (celle-ci vous sera envoyée coupée en deux par courrier postal accompagnée d'une copie de ce courriel pour rappel).

J'ai vraiment trop de déboires avec vous...

Pas cordialement,

Patrice MOREL

Créateur d'images

Photographe correspondant de presse

__5__

Réception d'un appel téléphonique de la FNAC du 12 août 2013 :

Alors en vacances dans la Marne, toujours sans mon appareil photos, j'ai reçu un appel sur mon téléphone portable de la FNAC : Canon me propose de me changer à neuf mon 5D Mark II contre un 5D Mark III !

J'ai accepté la proposition à condition... qu'il fonctionne !

A ma demande de savoir quand, la réponse est sans équivoque : « *On ne sait pas !* »

Savenay le 17/08/2013

__5__

Épilogue le 20 août 2013

J'ai reçu un texto de la FNAC hier me disant que mon appareil était prêt.

Je suis donc allé le chercher et effectivement, un Canon 5D Mark III m'attendait.

Espérons que c'est vraiment l'épilogue...

Savenay le 20/08/2013