

## Probleme SAV avec Enregistreur DVD/VCR

Par **dmganges**, le 20/11/2008 à 06:13

Bonjour,

J'ai acheté un enregistreur DVD Video/magnétoscope chez XX le 1/9/2008.

ATTENTION cet appareil présente de nombreuses anomalies de programmation :

- perte de l'heure après 10mn d'interruption EDF
- perte de la configuration des chaines après 10mn d'interruption EDF
- impossibilité d'annulation d'un enregistrement si celui-ci a démarré sur un support absent ou défectueux

...

Le SAV XX considère, après 3 interventions que tout cela est normal

Que faut-il faire ?

MERCI

Par **nicomando**, le 20/11/2008 à 09:37

Bonjour,

Apparemment il n'y a pas de vice que l'on pourrait considéré comme vice caché ces anomalies peuvent faire partie des caractéristiques de l'appareil. L'appareil n'a pas les qualités recherchées mais il n'y a pas l'air d'avoir de dysfonctionnement. Renseignez vous de savoir si cela est normal pour le matériel. Allez sur le site du constructeur ou autre pour vérifier les avantages et les inconvénients du matériel.

Il faut se renseigner savoir si le matériel acheté ressemble toutes les exigences de qualités que vous avez.

Par **Camille**, le 20/11/2008 à 10:32

Bonjour,

[quote="dmganges":3bjswmic]

Que faut-il faire ?

[/quote:3bjswmic]

Comme le dit nicomando, relire attentivement la notice.

Si elle dit que les mémorisations ne sont pas sauvegardées pendant une coupure de

l'alimentation ou est muette sur ce point, imparable.

Ce n'est pas parce qu'un appareil ne fonctionne pas comme ses concurrents qu'il est forcément défectueux.

De même que ce n'est pas parce qu'un téléphone est équipé d'un répondeur que ce dernier est forcément interrogeable à distance, même si la plupart des produits proposés dans le commerce le peuvent.

[quote="dmganges":3bjswmic]

de nombreuses anomalies de programmation :

- perte de l'heure après 10mn d'interruption EDF
- perte de la configuration des chaines après 10mn d'interruption EDF
- impossibilité d'annulation d'un enregistrement si celui-ci a démarré sur un support absent ou défectueux

[/quote:3bjswmic]

Les deux premières sont une seule et même anomalie (maintien ou pas des mémorisations pendant une coupure de l'alimentation) pour autant qu'il s'agisse d'une anomalie ;

Pour la deuxième, je ne connais pas d'appareil capable de détecter à l'avance un support défectueux. Et qu'entend-on par défectueux ?

Petit doute sur le fait qu'un enregistrement démarre sur un support absent.

Donc, "nombreuses"...

Par **dmganges**, le **21/11/2008** à **05:10**

Merci à vous deux pour vos réponses.

Bien sûr le SAV et le fabricant peuvent dire que la perte de configuration après une coupure de courant est normale, mais c'est bien la première fois que je vois ça. Je possède d'autres enregistreurs vieux de plus de dix ans et :

- Tous détectent l'heure après plusieurs mois d'interruption secteur.
- Aucun d'eux ne perd la configuration des chaines après plusieurs mois d'interruption secteur.
- Tous interdisent un enregistrement sur un support absent.

A toutes fins utiles j'ai prévenu le constructeur :

En cette période propice à ce type d'achat, il serait urgent de prévenir les autres consommateurs...

Encore MERCI pour vos avis.

Par **Camille**, le **21/11/2008** à **09:48**

Bonjour,

[quote="dmganges":2w8dexk1]

- Tous détectent l'heure après plusieurs mois d'interruption secteur.

[/quote:2w8dexk1]

Désolé de vous contredire, mais ça m'étonnerait. Aucun système actuel n'est capable de le faire. Ou, plus exactement :

Quel que soit le système, pour ce faire, il faut nécessairement une batterie de sauvegarde capable d'alimenter l'horloge interne.

Ce genre de batterie n'est pas capable d'alimenter l'électronique, même dans un mode "veille" pendant plusieurs mois, sans aucune recharge par l'alimentation réseau.

Ce qui peut se faire sur certains appareils, c'est un dispositif assez classique maintenant, de mise à l'heure automatique par des signaux horaires hertziens, ce qui fait que quelques secondes après la remise sous tension, l'heure est à nouveau correcte. Encore faut-il que ce dispositif soit prévu et... qu'il soit raccordé à une antenne pour capter ces signaux.

[quote="dmganges":2w8dexk1]

- Aucun d'eux ne perd la configuration des chaînes après plusieurs mois d'interruption secteur.

[/quote:2w8dexk1]

A peu près même topo. Encore qu'aujourd'hui on dispose de mémoires flash (EEPROM), mais sur des matériels vieux de dix ans ou plus, j'ai un doute. Même dans l'industrie, c'était encore assez rare.

A [u:2w8dexk1]ma[/u:2w8dexk1] connaissance, la quasi totalité des PC actuels de bureau fonctionnent encore sur le principe de la sauvegarde sur batterie interne. Donc, qu'elle tienne sur plusieurs mois, ce n'est pas garanti.

Si votre appareil fonctionne sur ce principe, c'est peut-être la pile qui est morte.

Seul le coup du support absent me paraît un peu bizarre. Mais, si c'est comme ça que l'appareil a été conçu et que rien dans la notice vous permet de penser qu'il y a une anomalie de fonctionnement par rapport à cette notice, vous ne pourrez rien faire. La garantie de conformité ne se base pas sur la comparaison avec un produit concurrent sur ce genre de détail, aussi casse-pied soit-il.

Au fait, que veut dire le SAV par "c'est normal" ? A eux de vous en faire la démonstration, normalement.

**Par dmanges, le 21/11/2008 à 14:04**

Bonjour Camille, et merci de consacrer tout ce temps à ma question.

[quote:2si8x6ti]Ce qui peut se faire sur certains appareils, c'est un dispositif assez classique maintenant, de mise à l'heure automatique par des signaux horaires hertziens, ce qui fait que quelques secondes après la remise sous tension, l'heure est à nouveau correcte. Encore faut-il que ce dispositif soit prévu et... qu'il soit raccordé à une antenne pour capter ces signaux.

[/quote:2si8x6ti]

C'est exactement ce que prévoit la doc.

Et à titre info j'ai un "vieux" magnétoscope acheté en 1994 environ et qui fait ça !

Je vous confirme que ce "vieux" magnétoscope que je conservais à la cave depuis plus de deux ans, et que j'ai prêté à mes parents pour les dépanner de leur appareil merdique a détecté l'heure 15 secondes après avoir été branché sur le secteur et raccordé à l'antenne. Je

suis d'accord avec vous, ces appareils récupèrent l'heure sur le réseau hertzien, pas besoin de piles ici.

Il me semble que maintenant ce sont des fonctionnalités de base.

Continuons un peu, si vous le voulez-bien, mais sur le ton de la plaisanterie, car au fond la vie m'a déjà réservé de bien pire situation.

Donc vous achetez une voiture.

Le concessionnaire la met en marche avant votre arrivée, disons pour vérifier le taux de CO<sup>2</sup> à chaud... ils sont excellents aussi les concessionnaires auto...

Vous partez avec votre voiture, fier comme artaban.

Arrivé chez vous vous la mettez au garage.

Vous partez quinze jours en vacances par avion.

De retour chez vous, vous essayez de démarrer votre voiture. Rien.

En fait il n'y a pas de démarreur électrique, juste une manivelle comme au bon vieux temps !

Vous appelez le concessionnaire qui vous répond que sur ce modèle c'est comme ça, et pas autrement, que le constructeur l'a conçue ainsi, que vous pouvez aller vous rhabiller si vous n'êtes pas content...

Pourtant sur la doc, rien ne précise que vous avez acheté un tacot.

Et bien c'est ce qui est arrivé à mes parents avec cet enregistreur Toshiba.

En 10 semaines il est passé 3 fois par le SAV XX.

Récapitulons : 7 semaines en SAV XX, pour du beurre, 2 semaines d'absence pour vacances, reste 1 semaine de fonctionnement aléatoire.

Belle performance, non ?

J'imagine que lorsque vous partez en vacances, comme beaucoup de personnes prudentes, vous coupez le secteur avant de partir. A votre retour vous n'avez pas à reprogrammer les chaînes de votre téléviseur ni de votre enregistreur. Enfin je l'espère pour vous.

Moi c'est ce que je fais depuis plus de 40 ans !

A titre info, j'ai passé un savon à mon père :

On achète YY et pas ZZ et surtout on achète pas chez XX entre un chou fleur et un pack de yaourts, il existe des magasins spécialisés bien plus sérieux !

Par **Camille**, le **22/11/2008** à **09:30**

Bonjour,

[quote="dmganges":190rbzfk]

Donc vous achetez une voiture.

Le concessionnaire la met en marche avant votre arrivée, disons pour vérifier le taux de CO<sup>2</sup> à chaud... ils sont excellents aussi les concessionnaires auto...

Vous partez avec votre voiture, fier comme artaban.

Arrivé chez vous vous la mettez au garage.

Vous partez quinze jours en vacances par avion.

De retour chez vous, vous essayez de démarrer votre voiture. Rien.

En fait il n'y a pas de démarreur électrique, juste une manivelle comme au bon vieux temps !

Vous appelez le concessionnaire qui vous répond que sur ce modèle c'est comme ça, et pas autrement, que le constructeur l'a conçue ainsi, que vous pouvez aller vous rhabiller si vous n'êtes pas content...

Pourtant sur la doc, rien ne précise que vous avez acheté un tacot.  
[/quote:190rbzfk]

Ben oui mais...

[img:190rbzfk]http://pagesperso-orange.fr/de.dion.bouton/images/Photos/photo.JPG[/img:190rbzfk]

Pourquoi donc avez-vous acheté une de Dion Bouton ???

Par **Camille**, le **22/11/2008** à **09:41**

Re,

[quote="dmganges":3rkc8ylh]

J'imagine que lorsque vous partez en vacances, comme beaucoup de personnes prudentes, vous coupez le secteur avant de partir. A votre retour vous n'avez pas à reprogrammer les chaînes de votre téléviseur ni de votre enregistreur. Enfin je l'espère pour vous.

[/quote:3rkc8ylh]

Sais pas. Tout dépend de la durée de vos vacances, de la capacité de la batterie, de la consommation des circuits qui restent alimentés, etc. etc.

En électronique, je ne crois pas aux miracles...

A une époque, les préréglages des chaînes sur une télé se faisaient par potentiomètres, là pas de soucis...

A une époque encore plus reculée, il n'y avait qu'une seule chaîne de télé, on n'était pas embêtés par les préréglages...

Par **dmganges**, le **22/11/2008** à **12:50**

Superbe la photo, MERCI

J'ai fait une petite bafouille au fabricant, pour voir leur réaction.  
Je mettrai la réponse ici.

A+

Par **Mandrake**, le **22/11/2008** à **13:23**

Si la situation avec votre magasin n'est pas encore trop conflictuelle, essayez peut-être plutôt de négocier avec le chef de rayon, voire le directeur ou le service client, la reprise de votre matériel pour l'achat d'un autre produit, si possible légèrement supérieur en prix, pour prouver votre envie de continuer d'acheter chez eux. Vous ne l'avez pas depuis si longtemps que ça.

Dans la même idée, si votre produit se trouve encore en présentation, demandez à faire l'essai de ce dernier, vous serez fixé sur fonctionnement de ce dernier.  
A mon avis, Toshiba ne bougera pas une oreille et au mieux rejettera la responsabilité sur l'enseigne car cette dernière lui a acheté un produit avec des caractéristiques définies.

Par **dmganges**, le **22/11/2008** à **18:47**

Merci Mandrake pour votre réponse.

Néogocier était bien mon intention, et c'est ce que j'ai tenté au préalable.  
Au SAV vu que le matériel à plus de 15 jours, ils n'ont rien voulu savoir !  
En ce moment l'enregistreur est en SAV que j'ai contacté par mail, voici la réponse :

Monsieur,

En réponse à votre message concernant votre enregistreur DVD, comme vous l'avez constaté avec notre technicien sur notre agence de Perols, aucune panne n'a été identifiée . Nous avons donc décidé d'envoyer votre matériel chez le constructeur afin qu'il soit vérifié et réparé si il y a lieu.

Dans l'attente de son retour, nous vous prions de croire en nos sentiments dévoués.

J-P B  
Responsable d'exploitation secteur  
SAV

Je crains qu'ils gardent l'appareil sous le coude 4 semaines... C'est pour cette raison que j'ai saisi le fabricant...

Pourtant devant moi le technicien avait conclu comme moi, en ce qui concerne l'impossibilité de stopper un enregistrement : Obligation de débrancher l'appareil 5mn, voire de le réinitialiser à la configuration usine ! ce n'est pas très normal !

Ma réponse au SAV XX :

Monsieur,

Je vous remercie de votre réponse.

- En fait la principale anomalie de l'enregistreur DVD est la perte de la configuration des chaînes après une coupure de courant de 5 à 10 mn.

- De plus en cas d'enregistrement sur un support absent ou défectueux, l'enregistrement démarre et il est impossible de l'arrêter hors mis un débranchement secteur de 5 à 10mn. Donc on boucle avec l'anomalie précédente.

- Enfin l'enregistreur est incapable de récupérer l'heure automatiquement après une coupure secteur de 5 à 10 mn.

Je possède d'autres enregistreurs vieux de plus de dix ans.

- Tous détectent l'heure après plusieurs mois d'interruption secteur.

- Aucun d'eux ne perd la configuration des chaînes après plusieurs mois d'interruption secteur.

- Tous interdisent un enregistrement sur un support absent ou défectueux.

Le technicien de l'agence de Pérois est soit incapable soit de bien mauvaise foi.

Le produit n'est pas en présentation, il est commandé en fonction des demandes client.

Mon père, 78 ans s'est fait roulé dans la farine.

Je lui avait conseillé un enregistreur DVD/DD 500Go car j'en ai un, une petite merveille et surtout d'une simplicité déconcertante au moins sur les fonctions de base.

Même si YY est loin de fournir du matériel de cette qualité, je ne veux pas croire que la perte de la configuration des chaînes après 10mn d'interruption secteur fait parti des caractéristiques définies...

Si c'est le cas je ne manquerai pas d'arroser les forums spécialisés, afin que d'autres consommateurs ne se fassent pas pigeonner.

Je ne manquerai pas non plus de coller ici la totalité des correspondances.

Encore MERCI pour votre intervention.

Par **jeeecy**, le **22/11/2008** à **19:17**

Bonsoir

je viens d'éditer la plupart des messages de ce sujet

Il s'agit ici d'un forum d'étudiant en droit à propos de problèmes juridiques

Les noms n'ont pas à figurer sur ce forum

N'ayant pas envie d'éditer les prochains messages, ceux-ci seront effacés si des noms de société apparaissent

Merci de votre compréhension

Cordialement

Par **dmganges**, le **22/11/2008** à **19:26**

Pardon, je vous prie de m'excuser, j'avais pris le soin de masquer le nom de l'intervenant du SAV.

Je ne pensais pas qu'il fallait faire de même avec les noms de sociétés.

Puis-je éditer les réponses en masquant ces noms ?

Cordialement

Par **jeeecy**, le **22/11/2008** à **19:57**

Il n'y a plus de problèmes, puisque normalement j'ai déjà tout édité

le tout est de ne pas à l'avenir remettre le nom des sociétés.

Merci en tout cas pour votre compréhension

Par **Mandrake**, le **22/11/2008** à **23:40**

La perte de mémoire de votre appareil me semble également normale malheureusement, et franchement une coupure EDF n'arrive heureusement tout les jours, donc la reconfiguration sera exceptionnelle.

En revanche le problème évoqué lié à l'enregistrement est tout autre, d'autant que si il possède un disque dur interne, il risque de ne pas apprécier longtemps les débranchages à chaud.

Vue que votre matériel est au sav, renseignez vous sur l'existence d'une charte engageant l'enseigne à vous rembourser si l'immobilisation dépasse une certaine période. Ce n'est pas super réglo mais visiblement votre enregistreur possède un problème d'enregistrement qui n'est pas normal et dont votre enseigne ne semble pas se soucier.

Vous pouvez également contacter sans discréditer le personnel magasin, ni le sav, le service clientèle de l'enseigne directement plutôt que le responsable régional du service après-vente.

Dans la course à la part de marché, certaines décisions sont parfois surprenantes

Par **dmganges**, le **23/11/2008** à **08:21**

Bonjour Mandrake, :))

Je suis d'accord avec vous, les coupures secteur sont rares... heureusement

Là où je ne suis pas d'accord avec vous c'est là :  
[quote:3btxi703]La perte de mémoire de votre appareil me semble également normale malheureusement[/quote:3btxi703]

Je vais essayer de faire court pour ne pas être trop hors sujet sur ce forum.

Il y a 20 ans, pas de problèmes, j'aurais été de votre côté.

En 2008 il est, il me semble, inadmissible qu'un tel appareil perde sa configuration aussi

rapidement : en moins de 10mn Image not found or type unknown. Mes parents s'absentent 3 ou 4 semaines par an, si à leur retour ils ont 30mn de reconfiguration à chaque fois, 18mn exactement pour la recherche automatique des chaînes, le reste pour supprimer/permuter les chaînes des différents émetteurs Montpellier/Marseille..., sans compter le problème du support absent, ça fait beaucoup, d'autant que bon nombre d'appareils bas de gamme ne présentent pas ces anomalies.

Mais au-delà du problème technique, qui pour moi n'est pas la fin du monde... car il y a bien pire dans la vie...

Ce qui m'étonne c'est que vous qui êtes un jeune adulte (nos âges sont visibles) vous acceptiez aussi facilement ce que moi, qui suis déjà bien vieux, je refuse.

Comprenez-moi bien, je ne veux pas entamer une polémique. Je voudrais vous dire, cordialement, affectueusement si j'osais, combien il me semble important d'être exigeant et rigoureux.

Je fais parti de cette génération qui a eu le privilège de consommer, il y a très très longtemps, des fruits et légumes qui avaient du goût. Dans mon enfance on repérait un étal de fraises à 10m, un d'ananas à 20... seulement en relevant le nez tellement ils embaumaient.

Je fais parti de cette génération qui n'a pas bronché lorsque les agriculteurs se sont mis à produire des fruits et légumes sans saveur.

Aujourd'hui, vous devriez me maudire pour cet excès de laxisme, car c'est vous qui en

subissez les conséquences Image not found or type unknown

Je vous en conjure, pour ne pas avoir honte plus tard comme moi aujourd'hui, pas pour moi, mais pour vos enfants, n'acceptez pas aussi facilement la médiocrité.

[quote:3btxi703]Vous pouvez également contacter sans discréditer le personnel magasin, ni le sav, le service clientèle de l'enseigne directement plutôt que le responsable régional du service après-vente. Dans la course à la part de marché, certaines décisions sont parfois Shock:

surprenantes Image not found or type unknown. [/quote:3btxi703]

Oui MERCI, j'y ai pensé aussi, je ferai ça la semaine prochaine en fonction de la réponse du constructeur ...

:wink:

Bien cordialement Image not found or type unknown

MD

Par **Camille**, le **23/11/2008** à **08:24**

Bonjour,

[quote="Mandrake":24drbqdc]

Vue que votre matériel est au sav, renseignez vous sur l'existence d'une charte engageant l'enseigne à vous rembourser si l'immobilisation dépasse une certaine période. Ce n'est pas super réglo mais visiblement votre enregistreur possède un problème d'enregistrement qui n'est pas normal et dont votre enseigne ne semble pas se soucier.

[/quote:24drbqdc]

Je doute un peu qu'il existe une telle charte au niveau d'un SAV, parce que ce serait se donner des bâtons pour se faire battre. En revanche, toute immobilisation de plus de 7 jours, la fin de validité de la garantie contractuelle (garantie commerciale) doit en être reportée d'autant (Code Conso : L211-16).

Par **dmganges**, le **23/11/2008** à **09:50**

MERCI Camille pour cette précision :

[quote:1v724cj5] toute immobilisation de plus de 7 jours, la fin de validité de la garantie contractuelle (garantie commerciale) doit en être reportée d'autant (Code Conso : L211-16).[/quote:1v724cj5]

Je prends note.

Si ce n'était pour tomber dans ce que je dénonce plus haut, j'offrirais bien à mes parents un appareil d'une autre marque car, ce litige m'a déjà consommé beaucoup de temps.

Par **Mandrake**, le **23/11/2008** à **12:22**

Bonjour,

Si si, je travaille dans une grande enseigne qui applique ce principe de fonctionnement passé un mois d'immobilisation, le client est remboursé ou son produit est échangé.

Et effectivement pour une durée d'immobilisation supérieure à 7 jours, le nombre de jours d'immobilisation est reportée à la fin de la garantie.

Dmganges, pour couper court à toute polémique concernant la perte de mémoire, que ce soit sur ce forum, soit face à votre magasin, avez plutôt votre démarche sur le problème d'enregistrement qui lui n'est visiblement pas contestable. Si vous insérez un mauvais support, l'enregistrement ne devrait pas débiter et vous indiquer un message d'erreur.

Quand à ma facilité à accepter des choses qui vous paraissent inacceptable, rassurez vous, je sais encore monter les crocs quand c'est indispensable, le problème est que la société de consommation dans laquelle nous vivons aujourd'hui nous oblige forcément à faire certaines concessions pour ne pas se prendre la tête chaque jours avec quelqu'un.

Afin que votre topic ne dérive pas et vous permettes d'obtenir un maximum d'informations et de solutions, je n'interviendrais plus sur ce dernier point.

Par **dmganges**, le **23/11/2008** à **19:13**

MERCI Mandrake,

[quote:3mzl5u36]Si si, je travaille dans une grande enseigne qui applique ce principe de fonctionnement passé un mois d'immobilisation, le client est remboursé ou son produit est échangé. [/quote:3mzl5u36]

Je retiens cette possibilité que je vais essayer de négocier auprès su siège social.

Bon, je ne fais pas un nouveau post.

Je termine ici le 20/12/2008 :

J'ai jeté l'éponge, j'ai acheté à mes parents un nouvel appareil d'une autre marque et chez un autre commerçant, et là ça marche comme je veux !!!

Autrement dit J'y ai pensé... Sxxx l'avait déjà fait !!!

Autant dire que je fais comme tout le monde, je laisse la médiocrité s'installer... à mon âge je n'ai ni le temps ni l'envie de jouer les redresseurs de tort... d'autant que MOI je n'ai pas d'enfant alors...

Merci quand même