



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

Par **kisepa**, le **28/01/2025** à **03:41**

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

Par **Zénas Nomikos**, le **28/01/2025** à **10:17**

Bonjour kisepa,

[quote]  
DGCCRF

[/quote]  
OUI c'est cela, la DGCCRF est une bonne piste à mon humble avis.

Votre professionnel doit aussi mentionner dans ses factures et autres, les coordonnées de son médiateur de la consommation à ma connaissance. Donc dans un premier temps peut-être privilégier la voie de l'arrangement amiable avant le recours contentieux à la DGCCRF histoire de ménager toutes vos chances et aussi d'avoir un recours simple et de proximité

dans un premier temps.

Bon courage.

Zénas

Par **kisepa**, le **31/01/2025** à **09:25**

Bonjour,

Bien noté pour la DGCCRF... Merci

Mon installateur vient de me répondre qu'il accepte de renvoyer l'appareil en panne au fabricant mais refuse de prendre en charge les déplacements et la dépose / Pose de cet équipement.

Compte tenu que ma facture détaille le prix du matériel garanti 5 ans et un forfait de d'installation incluant le réglage, le paramétrage du matériel, et formation de l'utilisateur, les frais de déplacement de dépose et pose du matériel réparé ou remplacé ne doivent-ils pas être à la charge de l'installateur ?

Merci de votre réponse