



Non-remboursement d'un produit non réparable sous garantie

Par phil421

Bonjour,

J'ai acheté une paire de chaussures il y a plusieurs mois sur un site e-commerce, mais celle-ci présente plusieurs défauts de fabrication.

Ces défauts ont été confirmé par le fabricant qui accepte d'appliquer la garantie et indique au revendeur tiers qu'il sera bien crédité du montant de l'article.

J'ai demandé un remplacement du produit mais le revendeur est dans l'incapacité de le faire (rupture de stock).

Suite à la réception de mon produit défectueux, le revendeur indique avoir crédité mon "compte fidélité" mais ne veut pas me rembourser car les chaussures ont été utilisées.

De ma compréhension, le revendeur :

- fera une opération blanche sur l'article qui est pris en charge par le fabricant
- fait une vente forcée en m'obligeant à utiliser mon argent pour un autre produit alors que je ne suis pas intéressé

Je ne trouve aucune information dans ses CGV concernant ce type de retour, mais il semble que la garantie légale de conformité prévaut toujours : réparation, remplacement ou remboursement. Les 2 premières options étant impossible dans mon cas, seul le remboursement est envisageable.

Pourriez-vous s'il vous plait m'éclairer sur la démarche à suivre avec ce revendeur ?

Je vous remercie par avance.

Par phil421

Bonsoir,

je me suis mal exprimé.

J'aimerais savoir si mon raisonnement est correct et si je suis dans mon bon droit de réclamer le remboursement dans le cadre de la garantie légale de conformité.

Par janus2

Bonjour,

Vous avez tout à fait raison, le vendeur vous doit la garantie légale de conformité. A ce titre, il doit soit réparer, soit échanger, l'article et si impossible vous rembourser intégralement si vous rendez l'article ou partiellement si vous le gardez.

Par phil421

Bonjour,

je vous remercie vivement pour votre confirmation.

Je compte lui envoyer un email, pourriez-vous s'il vous plait me confirmer si mon courrier est correct et "reste dans les clous" ?

Je vous remercie par avance !

Bonjour,

Adidas a confirmé la prise en charge de mon article dans le cadre de la garantie et l'application d'une contre-partie financière complète à votre destination.

En tant que vendeur je vous informe que vous ne pouvez pas vous soustraire aux dispositions de la garantie légale de conformité et m'imposer un avoir.

A votre demande, l'article défectueux été renvoyé et réceptionné chez vous le 7 décembre.

La garantie légale de conformité prévoit les 3 dispositions suivantes :

- réparation
- remplacement
- remboursement de la totalité des sommes perçues

Je vous remercie par avance de procéder au remboursement de la totalité des sommes perçues sur le moyen de paiement d'origine.

Dans l'attente de votre retour.

Cordialement,