



Vehicule neuf et non conformité

Par Bretzel

Bonjour,

Je poste ce sujet pour avoir un avis sur la démarche à suivre concernant un problème de non-conformité suite à l'achat d'une xxxx achetée dans la concession xxxxAutobernard en février dernier.

Celle-ci m'a été vendu sans le système multimédia easy link ? c'est la tablette central qui fait autoradio etc?

Pour l'histoire :

? Le commercial lors de la réception du véhicule m'a informé que l'absence du système multimédia est lié aux problématiques actuelles d'approvisionnement des composants électroniques et que beaucoup de véhicules étaient concernés

? Depuis plus de 3 mois j'essaye de joindre régulièrement (1 fois par semaine) votre commercial pour connaître l'avancement du sujet. Et lorsque péniblement j'arrive à avoir le commercial, on m'indique à chaque fois ne pas être en mesure de me donner des informations.

Honnêtement travaillant dans l'industrie je comprends très bien les problèmes d'approvisionnement auxquels les industriels peuvent être confrontés.

Ce que je comprends moins c'est l'absence totale de visibilité sur les possibilités de résolution. Le minimum du professionnalisme serait d'informer sur le planning de résolution ou de préciser les alternatives existantes. Et je passe sur la vente masquée de la complémentaire d'assurance rool qui découvre 1 mois après m'a rendu furax.

A l'heure où le business model des concessions est en danger ce type d'expérience d'achat n'est pas près de ramener des gens en concession?

Avez-vous eu des expériences similaires ?

Sauriez-vous m'orienter vers les démarches à effectuer pour que la concession daigne enfin se pencher sur cette problématique ?

Merci beaucoup !

Par yapasdequoi

Bonjour,

Lisez ceci :

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094[/url]

"Vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit) ou partiellement (en gardant le produit) si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée),
ou ne peuvent pas être mises en ?uvre dans le mois suivant votre réclamation,
ou vous créent un inconvénient majeur."

"joindre au téléphone" est insuffisant.

Il faut réclamer par courrier RAR si le véhicule livré n'est pas conforme au bon de commande.

Il y a un modèle de lettre dans la page indiquée ci-dessus.

Par contre si le bon de commande ne précise pas le type d'équipement électronique, vous ne pouvez rien.

La souscription du contrat d'assurance doit être formalisée par un document signé : est-ce le cas ? Sinon vous pouvez évidemment l'annuler sans frais.

Après le courrier RAR, vous pouvez signaler à la DGCCRF ces pratiques douteuses.

[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]