



Problème avec le Sav Hyper U

Par asp2p

Bonjour,

J'ai acheter une trottinette électrique Wispeed T655 Kids dans le centre commercial Hyper U proche de mon lieu d'habitation pour l'anniversaire de ma fille.

Ma fille utilise la trottinette, s'amuse "toujours avec un adultes" (moi ou ma femme) à proximité.

La trottinette à un cache plastique qui fait office de frein l'or ce que l'enfant appuie dessus avec son pied.

Au bout de 3, 4 utilisation de la trottinette... Ce cache qui fait office de frein se brise au niveau des visses (parti intérieur qui pour nous frotter sur la roue l'or de l'appuie) et aussi au niveau des fixations qui le maintien.

Je retourne à "hyper u" pour les informés et savoir si il y a une possibilité de réparation.

Résultat: je suis très très mal reçu par une personne qui s'occupe du Sav et qui me dit...

Cette pièce n'est pas pris en garantie.

Je lui explique que la pièce avait peut être un défaut car c'est étrange que sa ce casse aussi rapidement à savoir que ma fille n'est pas une brise faire et qu'ont été toujours a ses côtés au moment de l'utilisation.

Agressivement la personne du Sav mais dit que des rayures sont présente sur les côté de la trottinette et que celle ci a clairement été mal mené. (rayure du a l'appuie de la trottinette sur le muret béton de notre maison)

Surpris, je lui dit ok j'ai compris que vous ne voulez pas me prendre la trottinette en garantie c'est pas grave mais prenez la en Sav et je réglerai la facture.

Toujours aussi agressif, la personne me répond... On est pas réparateur.

Je lui demande d'assuré son rôle de sav est de voire avec le fournisseur.

Toujours sur le même ton... Monsieur on prend pas en charge. Voyez avec un magasin de vélo.

Je lui indique que la trottinette a été acheter chez eux (hyper u) et qu'ils on un sav et que je comprend pas le but d'avoir un sav si il ne sont pas capable de résoudre mon problème.

Telement énervé cette personne m'a envoyez chier, puis ne souhaitez plus me répondre.

J'ai demander à l'accueil du magasin de voire un responsable qui est venu... Surprise le responsable me dit je peut rien faire pour vous, voyez avec le sav.

A ce jour, nous nous retrouvons avec une trottinette acheter 180euros qui est inutilisable et un magasin qui n'assume rien.

Je me retourne vers vous dans un premier temps pour savoir quelle recours je peut avoir car c'est vraiment limite pour un magasin d'une grande enseigne.

Par la suite, je pense aussi me rediriger vers mon assurance juridique ainsi que le service consommateurs UFC-Quechoisir.

Par kang74

Bonjour

Tout commence par l'envoi d'un recommandé au nom du directeur avec en copie votre justificatif d'achat, pour les mettre en demeure d'assumer ce qu'on attend d'un vendeur de produit neuf , à savoir qu'ils mettent en oeuvre la garantie légale de conformité pour une pièce qui s'est cassée et qui rend impossible l'usage qu'on attend d'une trottinette .

L'article de loi à rappeler :

Article L217-3

Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 9

Le vendeur délivre un bien conforme au contrat ainsi qu'aux critères énoncés à l'article L. 217-5.

Il répond des défauts de conformité existant au moment de la délivrance du bien au sens de l'article L. 216-1, qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de celle-ci.

Dans le cas d'un contrat de vente d'un bien comportant des éléments numériques :

1° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée inférieure ou égale à deux ans, ou lorsque le contrat ne détermine pas la durée de fourniture, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent dans un délai de deux ans à compter de la délivrance du bien ;

2° Lorsque le contrat prévoit la fourniture continue d'un contenu numérique ou d'un service numérique pendant une durée supérieure à deux ans, le vendeur répond des défauts de conformité de ce contenu numérique ou de ce service numérique qui apparaissent au cours de la période durant laquelle celui-ci est fourni en vertu du contrat.

Pour de tels biens, le délai applicable ne prive pas le consommateur de son droit aux mises à jour conformément aux dispositions de l'article L. 217-19.

Le vendeur répond également, durant les mêmes délais, des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage, ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité, ou encore lorsque l'installation incorrecte, effectuée par le consommateur comme prévu au contrat, est due à des lacunes ou erreurs dans les instructions d'installation fournies par le vendeur.

Ce délai de garantie s'applique sans préjudice des articles 2224 et suivants du code civil. Le point de départ de la prescription de l'action du consommateur est le jour de la connaissance par ce dernier du défaut de conformité.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Versions

Liens relatifs

Et celui - ci :

Article L217-9

Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 9

Le consommateur est en droit d'exiger la mise en conformité du bien aux critères énoncés dans la sous-section 1 de la présente section.

Le consommateur sollicite auprès du vendeur la mise en conformité du bien, en choisissant entre la réparation et le remplacement. A cette fin, le consommateur met le bien à la disposition du vendeur.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Vous mettez en copie la DDPP de votre département et rappelez que vous ferez appel aux instances compétentes à défaut d'une rapide résolution de litige .

Bien évidemment vous pouvez associer à cette démarche tout témoignage sur les réseaux sociaux (sans dépasser le cadre du simple témoignage)

Mais le recommandé avec copie à la DDPP (que vous n'oubliez pas d'envoyer) est généralement suffisant .

Par asp2p

Super merci beaucoup
J'effectue le courrier et je reviendrais pour vous informer des nouvelles.
Encore merci pour votre aide.

Par kang74

S'ils ne veulent /peuvent pas réparer, ils doivent vous rembourser .

Toutes les années ils achètent des produits d'appel à prix cassés dans des entreprises, étrangères, qui elles, ne leur proposent pas de SAV, mais c'est leur problème .

Vous, vous avez acheté à Hyper U en France , et ils doivent respecter la législation quitte à avoir des pertes sèches .

Le principe est qu'en France, si tu ne veux pas avoir de SAV à gérer, tu ne vends pas des produits qui bénéficient de la garantie légale de conformité .

Ils ont choisi de ne pas se cantonner à la vente de petit pois : il faut qu'ils assument et gère le SAV (donc refusez le fait de faire une quelconque démarche chez le fournisseur : c'est leur job !)

Par asp2p

J'ai contacter la DGCCRF aussi qui m'a demander de déposer mon problème sur le site signal.conso.gouv.fr
Si rien ne change je doit les rappelés pour saisir un médiateur.
Puis si hyper u ne prend toujours pas ses responsabilités la DGCCRF m'a demander de rappeler pour aller plus loin.

Pour le moment j'envoie le recommandé avec A/R avec ce que vous m'avez indiquer et avec une lettre précisant mes démarche, les détails des réponses reçu, etc.

Si pas de réponse je reviendrais vers vous et je rappellerai la DGCCRF.

Dans le pire des cas je me rapprocherai dun service consommateurs car mon assurance juridique refuse de prendre en charge le dossier pour cause du montant trop faible de la trotinette.

Par asp2p

Re bonjour
Alors comme convenu je revient vers vous afin de vous faire part de la suite de mon problème.

Suite à mon dernier post, j'ai contacter la DGCCRF de mon département qui m'ont demander de faire un signalement sur signal.conso.gouv.fr.

J'ai effectuer le signalement et moins de 48h après la centrale hyper-u me rappelle pour me demander de rapporter la trotinette ce lundi.

J'ai rapporter la trotinette et celle-ci sera renvoyez au fabriquant afin qu'il remplace gratuitement la pièce défectueuse.

Dans l'attente dun retour de la trotinette, je reviendrais vers vous afin de vous tenir informer si tout c'est bien passer.

Je garde espoirs, il me l'ont au moins repris.

A bientôt
Cordialement

Par kang74

Bonjour,

Excusez moi, je n'avais pas vu vos précédentes réponses .
Cela avance doucement , mais cela avance .

Vous avez quand même une preuve de la prise en charge, datée ?

Ils ont 1 mois pour vous la réparer, la garantie sera rallongée de la durée de l'immobilisation.

Si cela dure plus d'un mois, vous pouvez exiger le remboursement .
Article L217-10

Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 9

La mise en conformité du bien a lieu dans un délai raisonnable qui ne peut être supérieur à trente jours suivant la demande du consommateur et sans inconvénient majeur pour lui, compte tenu de la nature du bien et de l'usage recherché par le consommateur.

La réparation ou le remplacement du bien non conforme inclut, s'il y a lieu, l'enlèvement et la reprise de ce bien et l'installation du bien réparé ou du bien de remplacement par le vendeur.

Un décret précise les modalités de la mise en conformité du bien.

Conformément à l'article 21 de l'ordonnance n° 2021-1247 du 29 septembre 2021, ces dispositions s'appliquent aux contrats conclus à compter du 1er janvier 2022.

Par asp2p

Bonjour
Le problème est résolu pour le moment la trotinette est revenue réparer.
Un grand merci à vous pour l'aide et votre temps.

Par kang74

Ravi pour votre fille et merci de votre retour