



Litige dans le cadre d'un service après vente.

Par Visiteur

Bonjour,

Je suis revendeur informatique et mon litige porte sur le sav d'un produit garanti 2 ans par mon fournisseur. En effet je lui ai renvoyé ce produit d' 1 an 1/2, d'une valeur de 326? HT.A près 2 mois, il me propose un échange par un produit inférieur ou 110? HT d'avoir. Il prétexte que le fabricant asiatique lui propose cette seule solution et qu'il ne peut rien faire d'autre. Par contre je sais que si mon client m'attaque il sera en droit d'obtenir un produit égal ou supérieur, ou bien un remboursement intégral du dit produit. Que puis-je faire, sachant que j'ai contacté ce grossiste plusieurs fois et qu'il n'est pas disposé à trouver un arrangement.

Bonne réception

Cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

Par contre je sais que si mon client m'attaque il sera en droit d'obtenir un produit égal ou supérieur, ou bien un remboursement intégral du dit produit. Que puis-je faire, sachant que j'ai contacté ce grossiste plusieurs fois et qu'il n'est pas disposé à trouver un arrangement.

Deux possibilités sont offertes et aucune n'est plus réjouissante que l'autre malheureusement.

-Vous fournissez à votre client la solution préconisée par votre fournisseur. S'il n'est pas content et souhaite vous assigner devant le tribunal d'instance, vous serez alors contraint d'exécuter vos obligations de garantie en tant que vendeur: Vous devrez lui rembourser son produit.

Ensuite, vous pourrez alors vous retourner contre votre fournisseur puisque ce dernier ne respecte pas sa garantie contractuelle et que ce faisant, il commet une faute.

-Vous acceptez de rembourser votre client immédiatement ou de trouver un compromis avec ce dernier quitte à constater une perte dans vos bénéfices. Solution rapide, efficace et commerciale mais vous vous retrouvez perdant pour le coup.

Vu le faible enjeux financier, je ne vous cache pas que la première solution ne me semble pas raisonnable et il est d'ailleurs peu probable que le client agisse contre vous. Reste donc à savoir si vous pourriez trouver un arrangement avec ce dernier.

Très cordialement.

Par Visiteur

Merci de votre réponse.

Mon fournisseur est-il dans son droit quand il fait cette proposition .

Sinon quel texte puis-je invoquer auprès de mon fournisseur, afin qu'il transige dans la bonne direction.

Cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

Mon fournisseur est-il dans son droit quand il fait cette proposition .

Le fournisseur est tenu de respecter sa garantie contractuelle sur le fondement de l'article 1134 du Code civil. Cela étant, c'est vous qui êtes responsable à l'égard de l'acquéreur. C'est pour cette raison que j'ai fait référence à cette action en chaîne: Le client va mettre en jeu votre responsabilité au titre de la garantie légale ou contractuelle s'il y en a une; C'est ensuite à vous qu'il appartient d'agir contre le fournisseur au titre de sa responsabilité contractuelle.

C'est l'article 1134 du Code civil sur la garantie contractuelle de deux ans fournie par votre fournisseur:

Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise.

Elles doivent être exécutées de bonne foi.

Très cordialement.