



Problème de SAV avec un monte-escalier

Par dgino

Bonjour,
ma mamie a acheté un monte-escalier qui est tombé en panne depuis décembre. Malgré plusieurs interventions il n'a toujours pas été réparé par la société qui lui a vendu ce matériel, alors qu'il était sous garantie. La société est encore en train d'essayer de réparer et envoie de temps en temps des techniciens, mais en attendant ça continue de ne pas fonctionner correctement. C'est très embêtant pour ma mamie.

Sauriez-vous ce qu'elle peut-elle faire pour faire valoir ses droits ?

Cordialement,

Par chamce

demandez à ce que le monte escalier soit remplacé s'il est irréparable

Par dgino

C'est déjà fait, mais ils ne veulent pas.

Quand à savoir si c'est réparable ou pas, je ne peux pas le savoir, je sais juste que la société garde espoir de le réparer.

Par chamce

votre monte escalier est il sous garantie à vie ?

Par dgino

Non, il ne l'est pas.

Quel est l'intérêt de cette question ?

Par chamce

je sais que des monte escaliers à vie sont proposés à la vente.. en ce qui concerne le votre, j'espère qu'il sera réparé dans les plus brefs délais et que la société "ne vous mène pas en bateau"

Par dgino

Merci, moi aussi je l'espère.

En attendant, je suis toujours à la recherche de la réponse à ma question...

Par janus2

Bonjour,

Le vendeur doit la garantie légale de conformité. Que dit la loi sur cette garantie :

Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

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.

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, comme la privation d'usage. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

Le délai d'un mois étant dépassé, la cliente peut exiger le remboursement intégral en rendant le produit et demander en plus des dommages et intérêts...

Par dgino

Merci de ces informations.

Etant donné que la société ne veut rien entendre de cela, le mieux serait donc de porter plainte pour non-respect de la garantie de conformité ?

Par chance

"Dès lors, le vendeur devra réparer ou remplacer le produit acheté. Dans l'hypothèse où l'échange et la réparation ne sont pas possibles, l'acheteur pourra se faire rembourser le bien intégralement ou bien le conserver et se le voir rembourser partiellement (articles L 211-9 et L 211-10 du Code de la consommation)"

adressez lui ce courrier envoyé en recommandé avec accusé de réception === procédure à l'amiable avant la mise en demeure

Par Emdufour

Bonjour je suis désolé pour votre grand mère de mon cote je suis passé par un spécialiste pour le monte escalier de ma grand mère et tout c'est bien passé, je me suis renseigné sur ce [url=https://www.marne-chantereine.fr/otolift-avis/]site[/url].