



Litige avec Rue du commerce Non respect de garantie

Par **Camabe**, le **15/06/2011** à **11:09**

Rue du commerce propose lors de l'achat d'un matériel (et dans mon cas, cela concerne un téléphone), une garantie de 2 ans. Et on se rend compte, arrivée à la 2ème année de garantie, celle-ci n'est pas assurée. En effet la 2ème année correspond à la garantie constructeur qui semble ne jamais être assurée. Le SAV pour ne pas prendre en compte la réparation sous garantie, reproche une mauvaise utilisation du téléphone.

Il se trouve que j'ai eu le même problème au mois de janvier et cet appareil a été pris sous garantie et réparé.

En résumé, tant qu'on est dans la première année de garantie, le client ne rencontre pas de soucis pour la faire jouer. C'est quand on arrive dans la 2ème année et c'est là que Rue du commerce abuse de ses clients.

Est il normal de vendre un appareil avec 2 ans de garantie dont la 2ème année n'est pas assurée en évoquant de tels prétextes?

Cdl

Par **Domil**, le **15/06/2011** à **11:47**

non, si vous avez un document prouvant la garantie de deux ans, LRAR de mise en demeure de procéder à la réparation

Par **Xavier RueDuCommerce**, le **24/06/2011** à **15:00**

Bonjour Camabe,

Si vous me donnez votre numéro de commande, je pourrai m'assurer que votre téléphone est bien pris sous garantie pendant la 2ème année, ce qui est normal.

Vous pouvez m'envoyer votre numéro de commande à l'adresse qualite@rueducommerce.com ou me l'indiquer ici.

Je suis désolé pour ce contretemps regrettable.

Cordialement,

Xavier