



litige cdiscount - 2% malgres garantie

Par **valle**, le **18/05/2009** à **14:07**

j'ai un litige avec la societe cdiscount. J'ai achete un robot menager kenwood qui est tombe en panne en periode de garantie(3 mois apres l'achat) . Il est reparti chez le constructeur via cdiscount. Conclusion, il n'est pas reparable. N'etant plus disponible sur cdiscount, ils m'ont propose un bon d'achat impute de 2% par mois d'utilisation. Ils m'ont dit que la legislation le leur permettait. Pourriez vous me renseigner sur ce point etant donne qu'ils n'ont pas ete en mesure de me communiquer le texte de loi précisant ce fait.

Vour remerciant, recevez mes sincereres salutations.

Par **jeetendra**, le **18/05/2009** à **14:15**

bonjour, je suis moi meme en conflit avec CDISCOUNT à propos de [fluo]leur garantie sérénité[fluo] (miroir aux alouettes), ce qu'ils vous proposent vous n'etes pas obligé de l'accepter (on ne force pas la main à la clientèle !!!), contactez la DGCCRF à Mont de Marsan, tenez bon, cordialement

Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes, 5 Bd de Lattre de Tassigny, BP 373, 40012 MONT DE MARSAN CEDEX

Tél. : 05.58.46.66.66 - Télécopie : 05.58.06.84.56
Information consommateurs, N° azur: 0810 63 40 11
Mél. : ud40@dgccrf.finances.gouv.fr

Horaires d'ouverture au public :

Du Lundi au vendredi : 8h30 - 11h45 - 13h15 - 17h

Par **technick**, le **01/07/2009** à **20:46**

Bonjour,

meme probleme pour moi sur des enceintes logitech : Garanties 2 ans, en panne au bout d'un an, il me retirent 2% par mois après les avoir déclarées "non réparables". Le port pour le renvoi étant à ma charge j'ai perdu 50 € sur 230 pour un article sous garantie. J'ai demandé le

remboursement par cheque et Cdiscount (groupe casino) a définitivement perdu un client. Notez qu'entre l'envoi et la reception du cheque (anoncé à 15 jours) cela fera 2 mois. Notez aussi qu'ils vendent encore ces enceintes PC.

Le retour de baton pour eux sera que je passerais pas mal de temps à faire connaitre leurs pratiques. Je pense aussi téléphoner à Logitech.

Le plus marrant est que je travaille chez l'un des fournisseurs du groupe Casino et quand on connait l'autre coté du miroir.... j'aurais du me mefier..

Technick

Mots clefs : cdiscount probleme garantie litige remboursement SAV panne logitech z5500

Par **technick**, le **03/07/2009** à **19:17**

Suite : J'ai quand meme telephoné à Logitech et leur reponse a été très claire, ils ne reparent pas leurs produits, il y a toujours échange. Manifestement il y a anguille sous roche. Cdiscount devra éclaircir tout ça avec son fournisseur. Logitech me rapelle lundi.

Notez que j'ai téléphoné au SAV Cdiscount, ils m'ont ri au nez. (reellement) -> nous vous remboursons, attendez le cheque (rires) au revoir monsieur.

Par **Solaris**, le **04/07/2009** à **21:28**

Bonjour,

J'ai eu également la même réponse que vous et j'ai réussi à me faire rembourser la totalité.

Il convient d'adresser une lettre recommandée au siège de C Discount en leur rappelant que l'échéance vous a été imposé car l'appareil était irréparable et surtout que cette décôte n'est pas prévue aux conditions générales de vente.

Cette décôte est prévue uniquement dans un lien des CGV qui amène au FAQ et par conséquent elle ne vous est pas opposable. En trois semaines j'ai reçu mon chèque du solde. Vous pouvez également poster très régulièrement sur le site de la fournimièrre pour contacter le médiateur mais personnellement mes démarches n'ont pas abouti auprès de ce dernier. Voici le numéro non surtaxé de C Discount: 0 800 13 30 16

Par **technick**, le **07/07/2009** à **20:41**

Merci pour votre conseil, j'attend la reponse de logitech et donnerais suite en consequence.

Par **rmi188**, le **09/01/2010** à **20:52**

BONNES NOUVELLES : La loi est très claire (article L. 211-1 et suivants du code de la consommation) qui précise qu'un bien (fabriqué ou produit) acheté, est couvert par une garantie légale de conformité, englobant la notion de vice caché et celle de délivrance conforme pendant une durée de deux ans !!! Il n'est nullement question de décôte dans la loi ! La conformité c'est :

Définition de la conformité : un bien acheté doit, pour être conforme, être propre à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable et doit, le cas échéant :

- correspondre à la description donnée par le vendeur et posséder les mêmes qualités que les échantillons ou les modèles,
- présenter les qualités qu'un acheteur peut légitimement attendre conformément aux déclarations publiques faites par le vendeur, par le producteur ou par son représentant, notamment dans la publicité ou l'étiquetage,
- ou présenter les caractéristiques définies d'un commun accord par l'acheteur et le vendeur,
- ou être propre à tout usage spécial de l'acheteur, porté à la connaissance du vendeur et accepté par celui-ci.

La loi est donc très claire, tout produit dispose d'une garantie légale de conformité de deux ans quoiqu'écrivent les cybermarchands.... Ce lien est à faire passer en masse (<http://vosdroits.service-public.fr/F10965.xhtml>)....

Un vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et apte à son usage habituel pendant une durée de deux ans !!! . Aucun frais ne peut être réclamé à l'acheteur. Si votre lettre RAR reste avec des réponses non satisfaisante, n'hésitez pas à saisir le tribunal d'instance. Ca vaut le coup de la faire même pour des petits montants. Télécharger le formulaire de trois pages de déclaration au greffe du tribunal d'instance sur le site <http://www.vos-droits.justice.gouv.fr/>. Au fait, leur garantie sérénité c'est du PIPOT... Tout article est garanti par la loi 2 années....

Par **verone**, le **05/12/2010** à **13:09**

Bonjour,

Entièrement d'accord, la garantie sérénité ressemble à une escroquerie... ordinateur portable défectueux (ce qui est confirmé par le technicien au téléphone), je renvoie donc l'objet selon les instructions (carton d'emballage, papier bulle etc.), quelques jours plus tard un mail m'informe que "l'ordinateur n'a rien", qu'il m'est réexpédié. Puis je reçois un colis sans aucune

protection, seulement la boîte de l'ordinateur complètement enfoncée, avec un plastique déchiré autour.

J'ai refusé le colis (même si l'ordinateur avait réellement été en état de marche, qu'en est-il après un trajet dans ces conditions...? et la garantie ne couvre pas les chocs!) Tout cela a pris 3 semaines, la publicité promet "une solution en 72 heures".

Depuis plus rien, j'ai déjà envoyé 2 lettres recommandées, alerté Que Choisir, après avoir dépensé une fortune en numéros surtaxés au service clients dont les employés ne parlent pas français et ne répondent que par des phrases toutes faites.

J'oubliais, pour mon malheur je n'ai pas déballé l'ordinateur tout de suite, puis j'ai attendu pour l'installation (je travaillais jour et nuit sur un document urgent), et le temps de comprendre qu'il y avait un problème (je ne suis pas technicienne), et surtout le temps d'arriver à joindre cdiscount —3jours— le délai pour le renvoyer était dépassé... d'un jour.

Par **Bobby le pigeon**, le **20/11/2013 à 16:49**

Bonjour quelqu'un connaîtrait-il l'adresse du siège de cdiscount? J'ai une télé d'un an qui n'est pas réparable encore garantie achetée 664€ et remboursée 504€... D'où mon mécontentement. J'ai passé plus d'une heure avec les intermittents du spectacle sur leur numéro surtaxé...

Par **philou du 13**, le **21/11/2013 à 12:42**

l'adresse de ces gens peu scrupuleux est la suivante:

CDISCOUNT S.A.

120-126 quai de Bacalan

CS-11584

33067 Bordeaux Cedex

TEL:0557144500

FAX:0557144501

Par **antoniorocca**, le **02/03/2015 à 17:52**

Bonjour, pour ceux que cela intéresse et qui ont un litige avec la garantie Sérénité du site Cdiscount, voilà une adresse mail où vous pouvez envoyer vos réclamations comme je l'ai fait moi-même, noyez-les de mails autant qu'il en faut si ils ne vous répondent pas, cela va leur créer un Bug.

mail : reclamations@spb.eu

A bientôt

Par **antoniorocca**, le **02/03/2015 à 17:53**

Bonjour, pour ceux que cela intéresse et qui ont un litige avec la garantie Sérénité du site C discount, voila une adresse mail ou vous pouvez envoyez vos réclamations comme je l'ai fait moi-même, noyez-les de mails autant qu'il en faut si ils ne vous répondent pas, cela va leur créé un Bug.

mail : reclamations@spb.eu

A bientôt