



Lors d'un achat ,qui est responsable de la garantie

Par **factoser**, le **12/06/2020** à **14:08**

Bonjour

J'ai acheté un kayak gonflable (haut de gamme,marque américaine) par corespondance chez un fournisseur en france . Après une première utilisation je m'aperçoit qu'une pièce se décolle ,je contacte le SAV .en leur signalant le problème et demandant l'échange de ce bateau Le vendeur me dis qu'il ne peut pas prendre une décision pour la garantie ,qu'ils doivent en référer au fabricant . Qui doit assurer le SAV ? Je pensais que c'était le vendeur . Merci de vos avis .

Par **janus2fr**, le **12/06/2020** à **16:16**

Bonjour,

Tout dépend de quoi on parle. Si on parle de la garantie légale de conformité, c'est bien le vendeur qui est seul responsable. Si on parle d'une garantie contractuelle, il faut revoir le contrat.

Par **factoser**, le **22/06/2020** à **14:25**

Merci de votre réponse ,la situation a évolué ,le fournisseur au vue des photos reconnais la défectosité du kayak . Mais il me demande de renvoyer le kayak au danemark à mes frais (chez l'importateur européen) . Est-ce bien normal ? Ce n'est pas a eux de faire récupérer le kayak chez moi par un transporteur ? D'autre part ils me proposent un bon d'achat dont je n'ai rien à faire n'ayant rien à acheter chez eux ,et ayant besoin de cette somme pour m'acheter un kayak .

Par **janus2fr**, le **22/06/2020** à **21:47**

Bonsoir,

Tout est expliqué là : <https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite>

En particulier :

[quote]

La garantie légale de conformité vous permet de demander au vendeur la **réparation** ou le **remplacement du bien**. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, vous pouvez rendre le bien et vous faire restituer le prix ou bien le garder et vous faire restituer une partie du prix.

Le vendeur professionnel est seul responsable de la garantie de conformité vis-à-vis de son client. Il ne peut le renvoyer vers le fabricant. Mais le vendeur peut éventuellement se retourner ensuite contre son fournisseur ou le fabricant du produit.

[/quote]

Pas de bon d'achat dans cette procédure.

Vous avez droit à la réparation ou au remplacement du produit non conforme. Si cela est impossible, vous avez droit au remboursement, mais pas à un bon d'achat !

Et pour les frais de retour :

[quote]

Faire jouer la garantie légale de conformité, est-ce payant ?

Non. L'application de la garantie légale de conformité doit avoir lieu sans frais pour l'acheteur. Le vendeur ne peut demander au consommateur de payer des frais pour la réparation ou le remplacement du bien défectueux, y compris les frais de renvoi du bien ou tout autre frais concernant la réparation (pièces de rechange, main d'œuvre...).[/quote]