



Problème avec le SAV lors d'un achat internet

Par **G Chaipakys**, le **13/12/2016** à **17:14**

Bonjour à tous,

Le montant du litige n'est pas énorme (180€), Mais par contre le temps perdu oui.

J'ai passé commande chez miniplanes (Via le MarketPlace de Cdiscount) d'une voiture électrique RC, elle est arrivée avec un problème.

Après des échanges mail, téléphonique et envoi de photos, le sav a finalement accepté un retour produit à mes frais alors que le problème ne vient pas de moi.

Plus d'1 mois plus tard je reçois le produit encore en panne!!! Idem, après des échanges mail, téléphonique et envoi de photos, le SAV accepte finalement un retour produit. (à ma charge)

Encore 1 mois plus tard n'ayant pas de nouvelles de leur part je les contacts pour savoir ou en est la réparation ? La j'apprends que leur fournisseur ne veut pas prendre la réparation en garantie car selon eux : "la voiture a fait l'objet d'une utilisation intensive"

Sachez que depuis que j'ai passé commande j'ai eu la voiture entre les mains pendant maximum 15 jours au total.. Elle a passé plus de temps à la poste et chez eux que chez moi...

De plus je l'ai fait roulé uniquement en intérieur dans le salon et elle fonctionnait bizarrement dès le départ.

Sur le châssis et la carrosserie il n'y a pas une rayures ou trace d'usure de quelques sorte !

La ils me répondent par mail en me disant qu'ils m'ont appelé sur mon portable alors que ce n'est pas le cas. Tous ça pour me proposer un devis pour une réparation à ma charge...

Je ne sais pas quoi faire. Cette histoire dure depuis des mois.

Cordialement

Par **Simon G.**, le **16/12/2016** à **17:24**

Bonjour Monsieur "JE SAIS PAS QUI",

Si le fournisseur ne prend pas votre produit en garantie, c'est que ce dernier estime que votre produit n'a pas été utilisé dans les bonnes conditions. C'est bien cet importateur qui décide de l'utilisation qui a été faite du produit et prend la décision de prise en garantie ou non.

Je vous conseille dans le cas présent de faire la réparation du produit.

Cordialement,