



## Article défectueux, problème SAV

Par **Flo83**, le **05/08/2016** à **10:43**

Bonjour,

J'ai acheté un ""vrai"" quad électrique (1000W 48V) pour ma fille sur le site XXXXXX. Lorsque le colis à été livré il était très propre. Mais après le montage et avant même l'utilisation j'ai constaté de nombreux défauts (éléments tordus, selle trouée,...). Le SAV m'a dit qu'il m'envoyait les pièces(reçues en petite partie). Le lendemain, après 10 minutes d'utilisation le quad tombe en panne (toujours pas identifiée) et devient inutilisable. Le SAV me dit de réaliser plusieurs tests. A ce jour le SAV ne me donne pas d'informations quant à l'avancement de l'affaire, et me dit que la loi Hamon ne s'applique pas. Le SAV me conseille même de revendre le quad sur "leboncoin" (?!?!?!).

J'ai renouvelé ma demande d'échange standard ou de remboursement mais je connais déjà la réponse qui sera négative.

Quelle procédure dois je suivre pour être indemnisé svp?

Par **nolimitsclos**, le **14/06/2017** à **08:30**

Bonjour,

même problème ils aident au diagnostic et des qu'on parle garantie ils ne répondent même plus aux mails, par téléphone ils se foutent carrément de moi avec a chaque appel une excuse différente

il manquent 2 personnes au sav, chloe nous a quitté, nous avons du retard car c'est la pleine saison, le fournisseur n'a pas donner de réponse et la dernière nous n'avons pas la pièce en stock

de vrais escrocs aucunes garantie voila plus de 2 mois qu'ils me baladent

n'achetez pas chez XXXXXX

Philippe

Par **janus2fr**, le **14/06/2017** à **08:47**

Bonjour,

Lorsqu'il y a conflit, les choses ne se traitent plus par téléphone ou mail mais par LRAR.

Il faut donc mettre le vendeur en demeure d'appliquer la garantie légale de conformité ou la

garantie commerciale s'il y en a une (au choix), sans quoi vous saisissez la juridiction compétente.