

DOSSIER GAGNANT!

COMMISSION CONSOMMATION

En Bref :

Achat sur internet
Panne technique
Service Après Vente
Annulation de la vente
Remboursement

= 1000 €



Vous rencontrez une difficulté ?

Venez nous rencontrer !

Association CLCV
32, rue Gabriel Péri
63000 Clermont-Ferrand

04.73.36.75.91

puy-de-dome@clcv.org



clcvpuydedome



clcv_63



@clcv_63



Dossier gagnant



COMMISSION CONSOMMATION

Monsieur X, a commandé un vélo d'appartement sur Internet pour un montant de près de **1000 euros**.

Après quelques mois d'utilisation, une **panne technique** au niveau de la console est survenue.

Monsieur X a donc sollicité les services après-vente afin d'effectuer les réparations nécessaires.

Après inspection, les SAV lui ont informé que le problème provient de la console dont la société fabricante faisant l'objet d'une procédure de liquidation judiciaire.

La situation est restée bloquée malgré plusieurs relances de la part de Monsieur X.

Suite à la demande de ce dernier, la CLCV est intervenue auprès du vendeur.



La CLCV a rappelé au SAV que la faillite d'un fabricant de l'une des composantes du bien n'entraîne pas la déchéance des **garanties légales et commerciales** dont le client bénéficie.

La situation a été débloquée par la prise en charge des réparations du vélo par la société mais cette dernière a rejeté sa responsabilité pour toute éventuelle panne survenant sur la console.

Nos services ont dû ré-intervenir auprès du vendeur afin de rétablir la garantie, majorée de la période d'immobilisation pour réparations, conformément aux dispositions légales.

Effectivement, peu après, de nouvelles défaillances ont été découvertes toujours au niveau de la console réparée.

Cette fois, la CLCV a demandé **l'annulation de la vente**.

La société a fini par rembourser notre adhérent du prix d'achat.

Un dossier gagnant ayant nécessité plusieurs interventions de nos services !