



Véhicule neuf en panne; besoin d'aide

Par **vertigo18**, le **26/07/2010** à **22:05**

Bonjour, je me retrouve avec une Dacia en 7 places (325km au compteur) en panne dans un garage Renault depuis 15 jours et Renault m'annonce qu'il n'y a pas de délai pour la pièce défectueuse.

Sous couvert que la garantie Dacia n'inclue pas de prêt de véhicule, j'ai été contraint d'annuler mon départ en vacances. Ils sont incapables de réparer mon véhicule et refusent donc un prêt; ils n'ont pas de véhicule 7 places à me proposer (j'ai 4 enfants). Tous s'accordent à me dire que c'est pas normal mais personne ne bouge le petit doigt!

Pouvez vous me dire si j'ai un recours pour cette situation ou alors sont-ils dans leur droit à cause de cette garantie Dacia qui exclue le prêt mais dont j'ignorai l'existence?

Merci d'avance

Par **chaber**, le **29/07/2010** à **17:06**

Bonjour,

ci-dessous art du code de la consommation.

Art. L. 211-4. Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L. 211-7. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Art. L. 211-9. En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Art. L. 211-10. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix. La même faculté lui est ouverte :

Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Art. L. 211-12. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.

La garantie légale contre les vices cachés
(Art. 1641 à 1649 du Code civil)

Art. 1641. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.

L'acheteur y a droit, quel que soit le produit acheté, quel que soit le vendeur, même s'il n'y a pas de contrat écrit.

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés. Un remboursement partiel ou total peut être obtenu, ou bien la résolution du contrat.

Attention : l'action en garantie pour vices cachés doit être intentée dans les plus brefs délais, au maximum 2 ans, à compter de leur découverte.

Tout échange de courrier avec le vendeur devra se faire en LR avec AR

Par **jeetendra**, le **29/07/2010** à **18:09**

Bonsoir, il n'y a rien à faire, généralement la garantie contractuelle DACIA si elle est souscrite (optionnelle et payante) ne couvre pas :

-Les vérifications et opérations d'entretien usuelles.

-Les conséquences d'un usage anormal du véhicule, d'une faute ou d'une négligence.

-Le remplacement des pièces soumises à une usure normale, pouvant varier en fonction de l'utilisation du véhicule, de son kilométrage, de son environnement géographique et climatique, et dont le remplacement n'est pas la conséquence d'une défaillance.

Il s'agit notamment des pièces suivantes : Plaquettes de frein, Garnitures de frein, Disques de frein, Pneumatiques, Embrayage, Courroie d'accessoires, Amortisseurs, Balais d'essuie-vitres, Filtres, Ampoules, ...

-Les conséquences du montage sur le véhicule de pièces non agréées par le constructeur.

-Les conséquences de réparations, de transformations ou de modifications réalisées par des entreprises non agréées par le constructeur.

-Les dégâts consécutifs à des phénomènes naturels ou à des accidents.

-Rappel :

La garantie contractuelle est subordonnée à la stricte réalisation des révisions périodiques telles qu'elles sont déterminées dans le carnet d'entretien par le constructeur.

En général l'usage de tout additif complémentaire pour carburant est interdite.

-Assistance :

En cas de panne, Dacia Assistance intervient sur simple appel téléphonique dans les meilleurs délais 24 h/24 et 7 j/7, partout en France et à l'étranger.

En France 08 10 03 22 42 (Prix d'un appel local)

À l'étranger : 00 33 1 49 65 24 01

-Véhicule de remplacement :

[fluo]-Lors de l'immobilisation du véhicule suite à une panne (garantie ou pas) ou un accident, Dacia ne met pas à votre disposition de véhicule de remplacement. Il faudra donc le demander à votre assureur automobile (prestation souvent optionnelle). [/fluo]

Cela s'explique par le cout d'achat du véhicule DACIA [fluo](low cost),[/fluo]Cordialement.

Par **vertigo18**, le **29/07/2010** à **21:49**

Bonjour et merci pour vos réponses.

1- J'ai beau relire mon carnet de garantie et je ne retrouve pas ce que Jeetendra à surligner en jaune concernant le véhicule de remplacement.

Moi je lis simplement (concernant mon cas): "La garantie contractuelle ne couvre pas:

- les conséquences indirectes liées aux défauts du véhicule (exemple: perte d'exploitation liée à l'indisponibilité d'un véhicule, durée d'immobilisation,...)"

Est ce que les trois petit points suggèrent qu'il n'y a pas de véhicule de remplacement en cas de panne?

Je ne trouve pas cela très explicite en tous cas.

Est ce que Low cost se traduit par : on peut rien à faire pour vous , c'est juste pas de chance; c'est tombé pendant les vacances il y a moins de personnel ,j'en passe et des meilleures ?

Dans tous les cas, j'ai besoin de ce véhicule je ne compte pas le rendre.

Je ne trouve pas ça très pro ni commercial de la part de Renault.

En bref, je suis dégouté, déçu et désabusé par cette histoire.