



Demande de remboursement refusée

Par **dakine**, le **25/03/2019** à **16:58**

Bonjour,

J'ai fait l'acquisition chez Intersport, d'une 1ere montre GPS pour le triathlon(valeur 449 €, garantie 2 ans) en 2016. En 2017, j'ai ramené ce produit car il présentait des défauts que le vendeur a reconnu. Étant quand même échaudé par ces défauts, le vendeur m'a certifié que c'était la faute à pas de chance et j'ai repris le même modèle pour lequel la garantie repartait pour 2 ans. Bien mal m'en a pris, puisque 1 an et 3 mois après le même produit présente d'autres défauts qui sont très pénalisant pour son utilisation. Le vendeur est parti entre temps.

Aujourd'hui, la responsable du magasin ne veut pas me rembourser car selon elle, Intersport n'est que dépositaire de la marque et que c'est à cette même marque d'assurer le SAV. Elle me propose de renvoyer le produit auprès du fabricant et d'attendre son retour. Sauf que du SAV je n'en veux pas, et de cette marque non plus. Quels sont mes recours ?

Merci de votre rapide retour car j'ai vraiment besoin de cette montre en pleine préparation d'Ironman.

Par **goofyto8**, le **25/03/2019** à **20:04**

Bonsoir,

[citation] InXXXXXXt n'est que dépositaire de la marque et que c'est à cette même marque d'assurer le sav.[/citation]

La directrice du magasin est dans son droit. C'est au fabricant d'assurer le SAV pendant la

période de garantie.

La première fois, le magasin a simplement consenti un geste commercial, en vous proposant l'échange du produit mais n'était nullement obligé de le faire.

Par **Lag0**, le **26/03/2019** à **06:54**

Bonjour,

La réponse précédente est erronée, bien entendu !

C'est le vendeur et lui seul qui doit la garantie légale de conformité à son acheteur, pas le fabricant.

C'est donc à lui de gérer les retours en garantie et à lui de voir avec le fabricant éventuellement.

Voir : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

[citation] j'ai repris le même modèle pour lequel la garantie repartait pour 2 ans. [/citation]

Et non ! Cet échange ayant eu lieu dans le cadre de la garantie, il ne fait pas repartir une nouvelle garantie. C'est bien la date d'achat de la première montre qui fait courir le délai de 2 ans.

Par **dakine**, le **26/03/2019** à **09:22**

Merci pour vos retours,

J'ai lu sur un forum spécialisé que les problèmes que je rencontre avec mon produit, ont déjà été rencontrés par d'autres consommateurs.

La réponse du fabricant est de proposer un remplacement de la pièce défectueuse pour un montant de 159 € alors que le produit est sous garantie.

Je ne veux pas déboursier le moindre euro pour ce produit en garantie.
comment dois je m'y prendre pour arriver à obtenir le remboursement ?

Merci de votre retour

Par **Lag0**, le **26/03/2019** à **10:52**

Tout est expliqué dans le lien que je vous ai mis.

Si le produit est bien encore garanti (moins de 2 ans depuis l'achat de la première montre) :
[citation]Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût manifeste entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

Si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée)
ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation
ou vous créent un inconvénient majeur,

vous pouvez alors :

vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit),
ou vous faire rembourser en partie (en gardant le produit).

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité
vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, comme la privation d'usage.
Exemple : vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.[/citation]

Le remboursement est donc la solution ultime quand réparation ou remplacement ne peuvent
se faire ou "vous créent un inconvénient majeur"...