



Est ce qu'un dysfonctionnement informatique peut être un argumen

Par **cocci**, le **21/09/2008** à **21:54**

Bonjour, j'ai souscrit un contrat d'entretien lors de l'achat d'un véhicule neuf auprès du garage pour une durée de 7 ans ou 50 000 km, c'était une promotion liée au genre de voiture. 15 jours après son achat la voiture avait déjà des problèmes divers, et ça n'a fait que continuer durant plusieurs années. J'ai alerté l'assureur en donnant des preuves du mauvais état de ma voiture depuis son achat, mais la garantie était encore valable deux ans ou 50 000 km car le kilométrage n'était encore pas atteint, seulement 41 000 au compteur car je roule peu. Par retour du courrier j'ai reçu de la part de l'assureur une prolongation de 10 000 km à mon contrat, ce qui portait à 60 000 km. mention sur le courrier "annule et remplace la précédente garantie" et une nouvelle carte magnétique indiquant le kilométrage 60 000 km et la même date que précédemment. Un an plus tard le garage a demandé le contrôle technique et quelques menues réparations, (amortisseur à changer) l'assureur a refusé de prendre en charge le contrôle et les réparations, prétextant que le courrier était une erreur, suite à un dysfonctionnement informatique et que je n'aurais jamais dû le recevoir, par conséquent ils refusaient de prendre les frais à leur charge. Il y a eu nombreux échanges de courriers en RAR avant la date de fin de contrat, pour les forcer à prendre leur responsabilité, menace de la répression des fraudes, ils ne bougent pas, ils maintiennent leur position. j'imagine que maintenant c'est trop tard? la date du contrat est passée. qu'en pensez-vous, merci d'avance pour vos conseils

Par **Tisuisse**, le **22/09/2008** à **08:54**

Merci de nous indiquer la date de livraison du véhicule afin de nous permettre de calculer la

date de fin de garantie constructeur (2 ans à compter de la livraison du véhicule et non à compter de l'achat ou de la commande) + la date de fin de l'extension de garantie.

Ce n'est pas l'assureur mais le constructeur qui doit sa garantie et celle-ci porte sur une obligation de résultats, pas seulement sur une obligation de moyens.

Avez-vous fait expertiser votre véhicule par un expert agréé ? Avez-vous demandé à votre assureur voiture de faire jouer votre garantie défense-recours de votre contrat ?

Voilà aussi 2 autres pistes à suivre.

A vous lire.

Cordialement.

Par **cocci**, le **22/09/2008** à **14:14**

bonjour tuisissernla livraison du véhicule est du 5/10/99rncontrat assurance valable 7 ans ou 50 000 km date butoir 5/10/2007rnfin aout 2005 ,j'ai signalé les dysfonctionnements sur ma voiture depuis son achat et problèmes non résolus; ceci par RAR au constructeur et copie à l'assureur rnpar retour j'ai reçu une nouvelle carte magnétique (la lettre portait l'entête de l'assureur et marque du constructeur ; ce courrier me donnait 10 000 km en plus soit 60 000 jusqu'au 5/10/07(date inchangéernje l'ai immédiatement montrée à mon garagiste qui en a fait une photo copier et m'a dit que c'était sans doute un geste commerciale ; étant donné les nombreux problèmes sur mon véhicule, j'avais mis la liste des réparations dans mon courrierrn j'ai reçu peu de jours plus tard ,une lettre de l'assureur (uniquement)qui me proposait une prolongation de mon contrat ,moyennant une participation financière de ma part.rncomme j'avais reçu cette carte de l'assureur entête du constructeur quelques jours avant ,je ne m'en uis pas préoccupé et on a continué à réparer ma voiture comme auparavantrn sur présentation de mes deux cartes - ancienne et nouvelle,rn pour règlement par l'assureur directement u garagern le constructeur a pris à sa charge le changement d'embrayage en juin 2006(système easy impossible à faire fonctionner)rnquelques jours plus tard le train avant a cassé (cardan et roulement coté droit)rnréparation aux frais de l'assurance la voiture n'avait que 49 000 kmrn en aout 2007 on a voulu faire le contrôle technique ,rnla voiture avait un peu dépassé les 50 000km mais de peu ,l'assureur a refusé de prendre à son compte le coût (alors que c'était inclus dans mon contrat,) ni les réparations prévuesrn j'ai fait un nouveau RAR courrier au constructeur et à l'assureur ainsi qu'au garage, pour savoir pourquoi c'était refusé rnnet là j'ai eu l'explication de l'assureur qui a déclaré que" c'était un bug informatique et que la carte n'aurait jamais dû être éditée"rnil y a eu intervention de mon garagiste auprès d'eux et du constructeur pour faire qu'ils acceptent de payer rn personne n'est responsable de rien, ils se renvoient la ballernrnla carte et le courrier ont été édités par un fantôme qui s'est servi d'un ordinateur grrrrrrrrrrrn ils ont mis deux ans à s'apercevoir qu'il avaient fait une erreurrn je suis allée à la répression des fraudes , on m'a dit que l'assureur devait tenir ses engagements,rnle problème c'est qu'ils ne sont pas habilités à pour ntervenir pour un litige avec une assurancern rnle 5/10/2007 ils m'ont envoyé un courrier précisant q ue la date de garantie était passée et qu'ils ne couvraient plus le véhiculernrnde puis cette date j'ai fait environ 8000 kmrnla voiture n'a pas encore 60 000 actuellement, un ressort d'amortisseur avant droit a cassé en roulant, en juilletrnma voiture est au garage pour une durée indéterminée, le garagiste n'a pas voulu la réceptionner pour voir ce qui se passaitrn l'a donc emmenée dans un autre garage pour une expertise contradictoirernon attend les résultatsrnma question comme je vais me sortir de cette situation,rnque faut il faire maintenantrnmerci de m'aider,rn si vous pouvez

Par **Tisuisse**, le **22/09/2008** à **15:09**

En principe, lorsqu'on a une période de garantie et un kilométrage garanti sont indiqués, si, avant l'expiration de cette période de garantie le kilométrage est atteint, la garantie prend fin avec cette période. Par contre, si en fin de période, le kilométrage n'est pas atteint, la garantie prend ne prend fin qu'une fois le kilométrage effectué.

Donc, si j'ai bien compris, voici les dates et dispositions :

- 05.10.1999 : livraison du véhicule
- 05.10.2001 : fin de la garantie obligatoire du constructeur pour 2 ans
- 05.10.2003 : fin de l'extension de la garantie facultative si, avant cette date, les 50.000 km sont parcourus. Or, ils ne le sont pas.

Entre-temps, nombreux problèmes sur la voiture, dysfonctionnement sous garantie entraînant une modification, par erreur selon le constructeur (mais l'erreur ne saurait jamais vous être opposée, à eux de la prendre en charge), du kilométrage de l'extension de garantie porté à 60.000 km.

A mon avis, votre voiture a aujourd'hui 7 ans, les professionnels de la marque sont incapables de remettre votre voiture en l'état, vous avez 2 solutions :

- entamer une procédure longue, coûteuse, à l'issue incertaine ou changer de voiture. Personnellement, je choisirai la seconde solution qui sera, en fin de compte, la moins onéreuse, pas dans la marque, bien sûr.

Qu'en pensez-vous ? Qu'en pensent d'autres internautes ?

Par **cocci**, le **23/09/2008** à **13:32**

bonjour , légère erreur de date

Donc, si j'ai bien compris, voici les dates et dispositions :

- 05.10.1999 : livraison du véhicule
- 05.10.2001 : fin de la garantie obligatoire du constructeur pour 2 ans
- 05.10.2003** : fin de l'extension de la garantie facultative si, avant cette date, les 50.000 km sont parcourus. Or, ils ne le sont pas.

[/citation] lire 2007 et non 2003

voilà rectifié

net lorsque j'ai fait un courrier à l'assureur et au constructeur en 2005 pour les informer des problèmes graves sur ma voiture, **aucune** des deux échéances n'étaient atteinte

Par **Tisuisse**, le **23/09/2008** à **13:40**

Merci pour la rectification.

La prescription, en matière d'assurances, est de 2 ans après la fin de la période de l'extension de garantie, nous voici donc arrivé au 05.10.2005 et nous sommes en 2008. Concluez.

J'en reviens donc à ma proposition précédente : changez de voiture, vous avez tout à y gagner (du temps, de l'énergie, des dépenses de réparations qui ne sont plus sous garantie, du moral au raz des chaussettes, des frais de procédure interminable, etc.).

Peut-être que d'autres internautes feront une analyse différente de la mienne et leurs avis seront les bienvenus.

Bonne chance.

Par **cocci**, le **23/09/2008** à **21:28**

désolée je sais bien que c'est compliqué à expliquer et surtout à comprendre

je reprends les dates si vous le permettez

[citation] la livraison du véhicule est du 5/10/99

contrat

assurance valable 7 ans ou 50 000 km date butoir **5/10/2007** date inscrite sur ma carte magnétique. En août 2005, j'ai signalé les dysfonctionnements sur ma voiture depuis son achat et problèmes non résolus; ceci par RAR au constructeur et copie à l'assureur. En août 2007 l'assureur a refusé de reconnaître la validité de ma nouvelle carte prolongeant ma garantie de 10 000 km >>>> soit 60 000 km indiqué sur ma nouvelle carte. À cette date de août 2007 ma voiture n'avait que 53 000 km et la date du 5/10/2007 n'était pas encore dépassée. Je sais c'est très compliqué, c'est pour ça que j'ai hésité à demander de l'aide

Par **Tisuisse**, le **23/09/2008** à **22:49**

A cette date, septembre 2008, la voiture a combien de kilomètres ? A-t-elle dépassé les 60.000 km ? Je réitère mon point de vue, qui ne reste qu'un point de vue bien sûr, cette voiture à bientôt 7 ans, profitez-en pour en changer (et changer de garagiste concessionnaire, donc de marque) parce que vous allez vous user le moral, vider votre portefeuille et perdre un temps fou avec des gens qui sont visiblement incompetents. M'enfin, c'est que j'en dis !!!!! De nombreux concessionnaires vendent des voitures d'occasion dites "de seconde main" ces voitures ont souvent été à usage limité dans le temps (environ 6 mois), sont des voitures utilisées par des directeurs d'entreprises, ont souvent moins de 10.000 km dans les roues, en parfait état et sont vendues moitié prix d'une neuve, avec des garanties garagiste de 6 mois (ce que ne peut pas proposer un particulier car, lui, n'a aucune garantie à offrir). Votre voiture actuelle, vendez-la à une casse agréée par la préfecture. Cette casse s'en servira pour pièces détachées et vous devriez en tirer un prix raisonnable par rapport à la cote argus à moins que, lors de l'achat de la nouvelle voiture, votre garagiste vous reprenne l'ancienne ce qui diminuera d'autant le coût d'achat. Je n'ai pas d'autres solutions en réserve dans mon tuyau (magasin à idées, oui, j'ai le cerveau qui fume fort quelque fois). Si certains en ont, ce serait bien qu'ils se manifestent. Bonne chance.

Par **cocci**, le **24/09/2008** à **21:44**

merci pour votre attention Tisuisse. La voiture n'a pas encore 60 000 km. D'après l'expert, une fois réparée, sa valeur est largement au-dessus de l'argus. Il pense que ce serait une erreur de la vendre. Le garagiste ami serait prêt à la reprendre, selon lui elle est vendue 10 fois et un très bon prix