



Rappel de produit defectueux

Par **jerome68**, le **29/11/2007** à **22:13**

Nous avons acquis au printemps 2007 une tour a grimper chez Castorama, que nous avons monté, et bétonné les pieds pour nos 2 enfants.
Par email, Castorama nous informe du rappel de ce produit qui s'avere defectueux sans plus de details et nous demande de detruire cette tour sous 30 jours, de leur fournir une preuve (!) apres quoi ils nous rembourseront.
Je trouve cela un peu fort car le demontage et la destruction de la tour vont demander plus d'une journée de travail et je me demande si la responsabilité de cette destruction n'incombe pas a Castorama ??
Merci de me conseiller sur la demarche a suivre !
Je joins le mail qu'ils nous ont envoyé:
"Cher(e) Client(e),
Vous avez acquis votre tour à grimper par le biais du site Internet www.castorama.fr.
Suite à un contrôle réalisé par notre service qualité, nous avons décelé un risque potentiel sur le produit tour à grimper.
Bien qu'aucun accident ne soit connu et par mesure de précaution nous rappelons ce produit.
C'est pourquoi, nous vous invitons à ne plus vous servir de votre tour à grimper et d'opérer à sa destruction (ou mise en déchetterie) et de nous en fournir la preuve (photos ou bulletin de mise en déchetterie).
Nous vous prions de nous excuser pour le dérangement que ce rappel occasionne, mais il est motivé par le fait que votre sécurité est notre priorité.
Le remboursement sera effectué par chèque sous 30 jours maximum, après réception d'une preuve de destruction (photo ou bulletin de mise en déchetterie). Nous vous rembourserons le prix du produit ainsi que les frais de livraison.
Nous vous remercions de votre confiance et de votre compréhension.
Cordialement
Le Service Clients
Castorama.fr"

Par **Nancy**, le **10/12/2007** à **12:56**

Bonjour
Nous avons le même problème avec la tour à grimper Castorama, sauf que nous

avons également acheté un portique, ainsi qu'un ensemble avec échelle horizontale, corde à noeuds et filet à grimper, et le tout prend appui sur la tour. Le 3 décembre, nous avons envoyé un mail à Castorama pour exiger le remboursement de l'ensemble, et depuis pas de nouvelles. Nous les avons depuis relancés, toujours sans succès. Quant aux preuves de destruction que Castorama demande, j'ai proposé de leur envoyer une photo de mon mari en train de tronçonner les montants, afin que l'on puisse récupérer le bois pour en faire autre chose, car je trouve inadmissible que l'on doive détruire et transporter à la déchetterie un truc extrêmement lourd, que l'on avait déjà mis deux jours entiers à monter. J'aimerais savoir si je suis dans mon droit. Merci d'avance pour votre réponse.

Par **jerome68**, le **10/12/2007** à **21:11**

Merci Nancy pour votre message, Nous sommes en fait dans la même situation car (1) nous avons également acquis le portique attendant (2) Castorama n'a pas réagi au message que je leur ai envoyé !! Je les ai mis en demeure (pour l'instant seulement par email) de s'occuper eux même du démontage et au remboursement de l'ensemble; j'ai utilisé les articles correspondant au code de la consommation désignant le distributeur comme entièrement responsable du retrait des produits défectueux. Je vais les relancer une nouvelle fois par email et si je ne reçois pas de réponse, je le ferai par lettre recommandée avec accusé de réception. Je vous conseille de procéder de la même façon, seule une lettre recommandée leur sera opposable en cas de litige, financier ou autre. Jérôme Si vous avez d'autres infos, merci de me prévenir par ce forum

Par **Maxi_old**, le **31/12/2007** à **17:28**

Bonjour, je viens de recevoir un courrier daté du 21 décembre de la part de Castorama demandant la destruction du portique multi-jeux dont vous parlez dans ce forum. La teneur de vos messages ne semble pas bien encourageante. Après avoir joint une opératrice de cette société par téléphone, j'ai cependant également envoyé un mail (sur ses conseils) à l'adresse suivante : castodirect.chargee-clientele@castorama.fr afin d'obtenir de plus amples informations sur le rappel de ce produit. Pour information, voici quelques extraits de mon mail : « (...) Face à votre requête, j'ai 3 questions : 1 - Lors de ma commande du portique concerné, j'ai également commandé divers accessoires qui n'auront plus d'utilité une fois le portique détruit car reposant ou étant accrochés au portique. Pourriez-vous me confirmer que le remboursement dont il est fait référence dans votre courrier comprendra bien l'intégralité du montant de ma commande et non pas uniquement le prix du portique. 2 - A défaut, pourriez-vous m'indiquer les références et les prix de portiques de substitution compatibles avec les différents accessoires mentionnés ci-dessus (et notamment le toboggan et le plancher d'escalade). 3 - Le montage de ce portique a été relativement long (environ 1 journée entière, avec 2 personnes sollicitées pour ce travail). Le démontage et la destruction de celui-ci va également demander plusieurs heures de travail. Quel dédommagement avez-vous prévu pour compenser le préjudice subi suite au rappel de ce produit défectueux ? » Sans retour de leur part d'ici une dizaine de jours, j'enverrai une lettre recommandée avec A/R. De votre côté, avez-vous des nouvelles concernant cette affaire ? Cordialement, Antoine

Par **alfred68**, le **16/02/2008** à **22:52**

Bonjour,
Avez-vous des nouvelles à nous donner au sujet de ce rappel ?
Merci
Alfred

Par **benoitphilippe**, le **24/02/2008** à **19:07**

bonjour,
pour ma part pour un autre équipement je souhaite acheter à l'une des personnes concernée par le rappel de la tour et du portique le tobogan. Quelqu'un peut-il prendre contact avec moi ? D'avance merci
benoit.communicable@gmail.com
à Vienne (38)