



Xxxxxx : Achat produit soldé - SAV 3 fois - Remboursement

Par cfroger, le 14/07/2015 à 12:35

Bonjour,

Je me permets de vous relater un litige rencontré auprès de xxxxxx sur lequel j'ai besoin de votre avis et analyse.

Nous avons acheté un robot aspirateur xxxxxx en Juin 2013 au prix soldé de 145€ (-70%). Le prix original avant solde était de 479€.

Au bout de quelques heures d'utilisation, l'appareil s'est avéré défectueux. Nous l'avons donc envoyé au SAV. Suite à cette réparation, nous avons rencontré de nouveaux dysfonctionnements et nous avons retourné l'appareil au SAV à deux nouvelles reprises.

Au total, ce sont 3 allers / retours au SAV en deux ans dans la période de garantie.

Au dernier retour (le 3ème) en Mars 2015, le responsable SAV nous a proposé un remboursement à défaut d'un échange standard. (Le modèle n'est plus commercialisé par xxxxxx et xxxxxx ne commercialise plus de robot aspirateur de cette marque). Aucun échange n'a été possible ou proposé. Nous ne pouvons pas non plus récupérer notre aspirateur, qui est resté chez le réparateur.

Nous avons donc demandé à ce que le montant du remboursement soit le montant initial du produit soit 479€. (Nous avons expliqué que nous étions perdant si xxxxxx nous remboursait le montant soldé : nous ne pouvons pas "trouver" un nouveau robot aspirateur de cette gamme à un prix de 145€).

Au final, le responsable SAV nous a délivré une carte avoir d'un montant de 479€.

La semaine suivante, le responsable administratif nous contacte et nous communique un recommandé nous indiquant que la carte avoir a été créditée d'un montant supérieur à la valeur de l'achat. De ce fait la carte est bloquée et nous devons passer en magasin afin qu'il nous en délivre une nouvelle d'un montant de 145€.

Voici la synthèse à date d'aujourd'hui.

Nous ne sommes pas en phase avec xxxxxx sur ce revirement.

Quels sont nos droits et que pouvons nous demander tout en sachant qu'à la base nous souhaitons un échange sur un produit équivalent ?

Merci pour vos retours

Par **moisse**, le **14/07/2015** à **16:06**

Bonjour,
Votre droit est limité par la valeur du dommage subi, en l'espèce le montant que vous avez déboursé à l'achat soit 145 euros.
Le reste serait de l'enrichissement sans cause.
Vos souhaits sont censurés par le code de la consommation, articles 211-4 et suivant, surtout le 211-9 relatifs à la garantie de conformité.