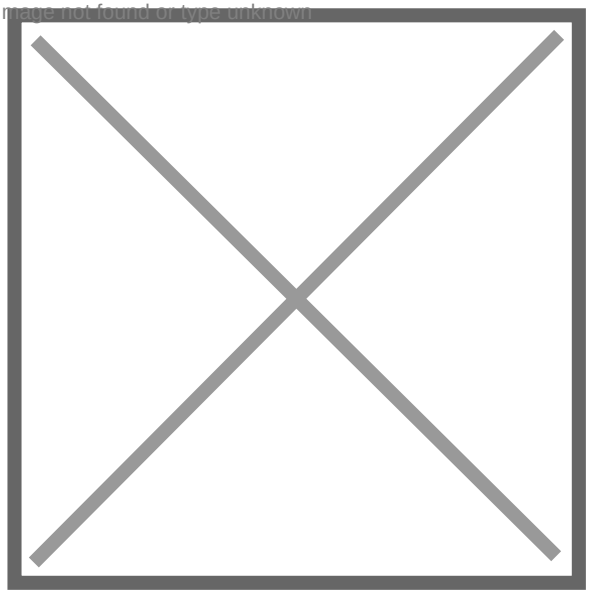
Image not found or type unknown



Litige achat internet batterie scooter mauvaise ref.

Par **mld06**, le **05/08/2008** à **09:40**

Bonjour, sur un site de vente en ligne d'accessoires moto j'ai commandé via le moteur de recherche du dit site une batterie pour mon scooter. Pour trouver la bonne ref. j'ai donc remplis les champs proposés en selectionnant via leur menu intuitif les ref. de mon scooter: marque, modèle, cm cube etc...

au final le site me donne une et unique reference de batterie, je la commande, la regle pr cb et 4 jours plus tard la reçois.

Le colis arrivé il faut à présent "préparer" la batterie en versant les doses d'acides dedans.

l'aprés midi je demonte alors les caches de mon scooter, retire l'ancienne batterie, et met la nouvelle. SOUCIS la nouvelle ne rentre pas dans l'espace qui lui est impartie! .... elle est plus haute et n'est dc pas adaptée à mon scooter!!!

J'en fais donc part au service client qui me répond qu'il s'agit d'une erreur de leur part, qu'ils se sont trompés dans le référencement sur le site, que le modele envoyé ne correspond pas en effet à mon scooter et me propose alors une autre reference. Ref. qui lors de ma commande n'existait pas vu que l'on ne me proposait qu'un seul modèle!

Je leur demande alors s'il n'est pas dangereux de leur renvoyer une batterie "pleine" d'acide.

et là tt change, le site ne veut plus me rembourser ou m'échanger la batterie car le produit n'est plus neuf!!

Ils reconnaissent pourtant leurs erreurs s'en excuses et on de ce fait modifié les ref sur le site

pr éviter un nouveau soucis avec ce modèle, mais en aucun cas ne trouve de solution me concernant!

Je n'ai pourtant fais AUCUNE erreur de mon côté lors de ma commande!!

Existe t'il une solution pour qu'ils m'envoient la batterie dont j'ai besoin sans la repayer de nouveau???

Tout ce qu'ils me proposent c'est de m'offrir les frais de port pour une nouvelle commande... non merci!

Je leur ai donc proposé l'inverse que je paye les port (7 euros)et qu'ils m'envoient la nouvelle batterie! (40 euros)

Ils ont refusés! ....

merci pour votre aide!

ML

ps: je ne sais pas si j'ai le droit d'indiquer ici qui est ce marchand, tenez moi informé! :)

Par **coolover**, le **05/08/2008** à **21:50**

Bonjour mld !

Sache que tout vendeur professionnel est tenu à ce qu'on appelle la garantie légale de conformité (Article L211-4 et suivant, code de la consommation) et doit répondre des défauts tenant aux spécificités techniques présentées par le consommateur.
Par ailleurs, la mauvaise référence du vendeur peut constituer un défaut d'information qui permet d'engager sa responsabilité (Article 1147, code civil).

Donc, si tu as la preuve de leur erreur, tu peux leur adresser une LRAR en rappelant leurs obligations et en les invitant à trouver une solution, sans quoi tu n'hésiteras pas à saisir le tribunal compétent !

Reconnaître son erreur et ne rien faire pour la réparer est l'un des plus grands défauts des commerçants :)

P.S. : il est préférable de ne pas indiquer le nom de la société pour éviter des difficultés de diffamation ou de responsabilité :)

Par **mld06**, le **06/08/2008** à **19:34**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

merci pour votre réponse!

Je tiens également à vous préciser que durant notre entretien téléphonique la personne du SAV m'a gentillement conseillé de revendre ma batterie sur ebay avant de lui en recommander une! ...

très professionnel tout ça!

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés