



Campagne de rappel non prise en charge sur véhicule quad

Par **vivic**, le **09/09/2009** à **12:18**

Bonjour,

Je suis entré en litige avec un fabricant de quad Arctic Cat. Je souhaite une prise en charge SAV et lui refuse. Je vous donne le détail point par point.

- Septembre 2005 : Achat d'un quad neuf par l'ancien propriétaire

=> à partir de ce moment, le concessionnaire devait enregistré ce quad pour mettre en route la garantie. Chose qu'il n'a pas faite

- En 2007 : Campagne de rappel officielle pour carter magnésium défectueux sur cette série de quad.

=> le quad n'ayant pas été enregistré, le courrier n'a pas été reçu

=> le concessionnaire ayant vendu le quad a fermé ces portes.

- Mars 2008 : je rachète ce quad d'occasion, première main et 500 Km seulement

- Juin 2009 : le fameux carter casse, 2100 Km au compteur (oui c'est peu)

=> Je confie le quad en réparation au garage le plus proche, il perd beaucoup d'eau et je

risque de casser le moteur

=> Ce garagiste, spécialiste du quad, n'est pas concessionnaire Arctic Cat.

- Septembre 2009 : au retour de congé, je demande une prise en charge auprès d'Arctic Cat France qui est refusé.

Je conteste ce refus. Ni moi, ni l'ancien propriétaire ne pouvions être informé d'une campagne de rappel. Arctic Cat à confié la revente à un concessionnaire peu rigoureux et ce n'est pas à moi dans faire les frais.

Maintenant j'ai réparé ce quad hors réseau, mais par un spécialiste du quad. Si j'avais roulé jusqu'au revendeur le plus proche, ça n'aurait pas été un carter, mais un moteur à prendre en charge. Arctic Cat joue sur ce point.

De ce fait, je suis prêt à transiger sur le montant à prendre en charge, mais il n'est pas question que je paye la totalité (380 euro).

Qu'en pensez-vous ?

Avec mes remerciements

Par **AlexB**, le **23/09/2009** à **12:53**

Possesseur d'un 700 diesel depuis peu j'ai la nette impression que le réseau Arctic Cat est effectivement loin d'être aussi efficient qu'annoncé et qu'Arctic Cat France ne maîtrise absolument rien ... je m'explique : j'ai acheté ce quad neuf chez un concessionnaire du sud de la France (pour des raisons tarifaires) et tandis que la révision initiale des 500 1ers km approchait j'ai découvert une fuite très conséquente au niveau du joint SPI de transmission. J'ai donc avancé la révision et pris contact avec le concessionnaire officiel de mon département (67). Frais de prise en charge compris (50 euros d'enlèvement) il m'a été facturé près de 320 euros pour : révision + changement joint SPI et j'ai du régler l'intégralité après 4 semaines d'attente (en fait il m'a été demandé d'avancer les réparations sous garantie / ce problème de joint SPI défectueux étant très courant, de l'aveu même du SAV Arctic Cat France). Bref ... le jour même après 10 km le joint "lâchait" à nouveau - j'ai donc recontacté le concessionnaire alors que nos relations s'étaient déjà dégradées (j'ai mal pris le fait de devoir avancer les frais de réparations et ce d'autant plus que le commerçant en question était tout sauf aimable ou courtois / il n'a pas apprécié que je n'ai pas acheté le quad chez lui ...) et le quad a de nouveau été enlevé à mon domicile (impossibilité d'effectuer les 50 km jusqu'à son atelier) et j'ai du attendre 3 semaines de plus pour le récupérer (en fait la nomenclature des pièces détachées du fabricant a subi des modifications et les références des joints SPI ont changé / la première fois le même joint défectueux a été à nouveau installé ;-) Donc 8 à 9 semaines après la 1ère intervention je récupère enfin mon quad (mais sans frais heureusement) et j'attends toujours le remboursement de la part "sous garantie" de la facture initiale de 320 euros ...

A ce titre j'ai reçu ce jour un chèque du concessionnaire d'un montant de 48 euros TTC !!! montant qui ne correspond à rien le total main d'oeuvre + pièce relatif au changement du joint

SPI s'établissant à environ 95 euros TTC minimum (selon la facture du concessionnaire).
Questionné ce dernier m'a simplement affirmé que ce montant était celui avalisé par Arctic
Cat France ...

J'ai contacté ces derniers sans succès pour le moment mais je ne compte pas en rester là ...
Bilan : beaucoup d'énervements (30aine de coups de téléphone), une somme "coquette"
dépensée pour au final simplement effectuer une vidange moteur et mettre un "coup de
tampon" sur le livret d'entretien (afin de rester conforme au conditions de garantie) et un quad
bloqué pendant plus de deux mois (un diesel est fait pour "bosser" pas pour s'amuser ...).

Si j'avais su j'aurais acheté ce quad de travail aux USA pour la moitié de la somme (frais de
transport et taxes comprises) et je me serais passé de l'homologation (il a principalement
vocation à servir sur une exploitation).

Ce quad est plus cher qu'une petit voiture et les services qui sont proposés sont inexistantes ...
c'est tout simplement SCANDALEUX !

Par **vivic**, le **23/09/2009** à **16:39**

Bonjour, j'ai contacté UFC que choisir. Pour avoir une réponse de leur part il faut s'abonner.
Je trouve cela déjà décourageant à peine commencé.

Que comptez-vous faire de votre côté ? Comment allez-vous vous y prendre ?