



## Refus prise en charge garanti

Par **lucgib**, le **02/10/2011** à **19:18**

Bonjour,

J'ai acheté et payé le 5 août dernier un réfrigérateur de bateau à une boutique française de VPC

À réception du matériel lors de son installation, le **réfrigérateur avait un dysfonctionnement de thermostat.**

J'ai tout de suite appelé le vendeur qui **refuse un échange standard.**

Il m'a juste proposé d'en acheter/payer un autre et me rembourserais après prise en garantie du premier.

Après 3 semaines de négociations avec le vendeur, le **fabricant du réfrigérateur a envoyé à un transporteur** pour rapporter le réfrigérateur à l'usine.

Encore 3 semaines s'écourent, après plusieurs vaines tentatives par mail ou par téléphone, le vendeur finit par me dire que le **réfrigérateur fonctionne parfaitement**, mais qu'ils ont **tout de même remplacé le thermostat** mis en cause.

Mais, le vendeur me demande aujourd'hui, **150€ (sans justificatifs) pour couvrir les frais de transports** du réfrigérateur de chez moi, à chez lui, puis à l'usine (sachant que le bon d'enlèvement du transporteur spécifie mon adresse et celle de l'usine directement, donc sans passer par le magasin)

Je n'ai **jamais été informé des tarifs de transports**, ni signé de devis préalable.

Merci, pour votre aide future.

Par **mimi493**, le **02/10/2011** à **22:02**

Que dit le contrat de garantie que le vendeur propose ?  
Si les frais de transport ne sont pas pris en compte, vous devez les payer.

Par **lucgib**, le **03/10/2011** à **16:17**

Les CGV disent ceci:

*Si le produit est reconnu comme défectueux, N\*\*a.fr transmettra à l'acheteur un numéro de retour de produit. Ce numéro de retour, condition déterminante et indispensable est valable sept jours ouvrés, à compter de la communication du numéro de retour par N\*\*a.fr à l'acheteur. Passé ce délai, l'acheteur devra renouveler sa demande, selon la procédure décrite ci-dessus.*

*Le produit défectueux doit être retourné dans son emballage d'origine, comporter l'ensemble du produit et de ses accessoires et être accompagné de façon lisible du numéro de retour de produit communiqué par N\*\*a.fr et du numéro de série du produit.*

*Tout produit incomplet, abîmé, endommagé et/ou dont l'emballage d'origine aura été détérioré, ne sera ni repris ni échangé dans le cadre de la garantie.*

*Tous les frais et risques liés au retour du produit sont à la charge de l'acheteur.*

Cependant, le vendeur ne m'a jamais communiqué de numero de retour garanti comme dit ci-dessus.

D'après les CGV, j'en conclus que c'est à l'acheteur d'acheminer son bien au vendeur en cas de besoin (et du coup de choisir les tarifs et solutions possible)

Or dans le cas présent, c'est le fabricant du réfrigérateur qui a affrété un transporteur pour rapatrier le matériel