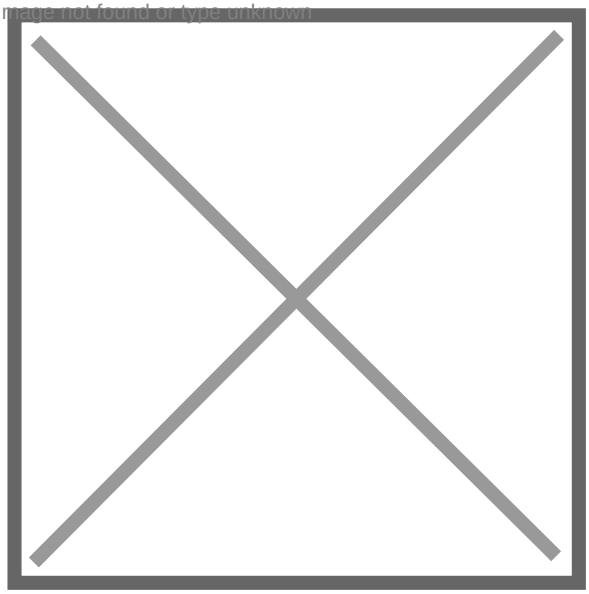
Image not found or type unknown



Xxxxxx.com : falsification modalités de garantie

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **12:36**

Bonjour,

ATTENTION, c'est un peu long, mais TRES IMPORTANT (et édifiant !)
Je dispose évidemment de TOUTES LES PREUVES de ce que j'écris ici
==========

J'ai acheté sur xxxxxx en Novembre 2012 un four multifonction de marque xxxxxx (micro-onde four grill, le plus gros du marché, volume et poids -près de 30 kg- quasiment d'un four classique).

Sur la page de ce four est indiquée une période de garantie de DEUX ANS, PIECES, MAIN D'OEUVRE ET DEPLACEMENT (copies d'écran, bitmap et html en ma possession)

Depuis plus de 2 mois maintenant, son fonctionnement est aléatoire (panne informatique du programmateur sans doute).

J'essaie alors de me connecter sur mon espace client de xxxxxx

Là, première galère, car encore à ce jour, mon four est toujours présenté comme "non livré", et ceci m'interdit donc d'accéder à la page relative au SAV (puisque cet accès est très logiquement dépendant d'un produit livré !)

Par le biais d'un "conseiller commercial en ligne" (petit écran en bas à droite de chaque page), j'obtiens un numéro SAV surtaxé, SEUL ET UNIQUE MOYEN de contacter xxxxxx

(comme TOUS les vendeurs via Internet désormais !)

Appel au SAV, qui me répond : "appelez le xxxxxx"

OK, j'appelle, et là, première surprise, on me dit que mon four n'est pas garanti 2 ans, mais UN AN seulement, et que xxxxxx n'est donc pas concerné !

Je rappelle donc le numéro SAV surtaxé de xxxxxx, qui cette fois me dit : "ok, on vous envoie un technicien, mais s'il ne peut réparer, on vous remboursera"

Parallèlement, le SAV xxxxxx me confirme par e-mail que mon four est bien garanti 1 an seulement.

Mais subitement, alors que j'ai répondu à xxxxxx en faisant part de mon étonnement, xxxxxx me répond à nouveau et cette fois que mon four... EST GARANTI DEUX ANS ! (oui oui, vous ne rêvez pas !)

Je réponds à nouveau à cet e-mail et... xxxxxx me répond une troisième fois, et cette fois se rétracte et m'écrit qu'après consultation de la "hiérarchie" (???), le four n'est finalement garanti qu'un an !

Risible ? Oui, à condition de ne pas en être victime.

Bref, quelques jours se passent, sans que RIEN ne se passe, justement.

Puis, je reçois un e-mail de xxxxxx m'annonçant... que je dois finalement RENVOYER MON FOUR CHEZ xxxxxx, A MES FRAIS, et en me débrouillant pour l'emballage (qui doit en plus, être celui d'origine !!!).

GRAVE ?

Et bien non, tout ceci n'est RIEN à côté de ce qui suit !

En effet, j'écris donc à xxxxxx (en courrier postal R-AR cette fois) mon désaccord avec ces dispositions, contraires aux modalités de garanties qui m'ont été annoncée lors de mon achat, et réclame à nouveau l'envoi d'un technicien ou le remboursement, comme prévu, puisque xxxxxx se défile.

Et là, xxxxxx me répond... par MAIL (déjà, répondre à un R-AR par un mail, est-ce bien "respectueux" du client -et du Droit, "parallélisme des formes"- ?), que je dois bel et bien me conformer aux dispositions de leur précédent e-mail (donc, celui me demandant le retour de ce four, ET à mes frais)

Tout ceci n'est-il pas assez GRAVE déjà ?

NON, TOUJOURS PAS selon xxxxxx, car LISEZ BIEN CE QUI SUIT !!!

xxxxxx, non content de procéder ainsi à mon égard, a osé... MODIFIER LA PAGE INTERNET correspondant à ce four, en remplaçant les mentions "garantie 2 ans pièces mains d'oeuvre et déplacement" par les deux seuls mots : "garantie 1 an" ! (d'ailleurs sans précision du fait qu'il

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

s'agit des pièces seules, ou des pièces et de la main d'oeuvre)

IMPORTANT : lorsque j'ai contacté le SAV xxxxxx il y a quelques semaines, la page correspondant à mon four était toujours en l'état original, c'est à dire avec la mention "garanti 2 ans" etc., sinon, évidemment, je n'aurais même pas perdu mon temps !

J'en déduis donc que xxxxxx a sciemment ET RECEMMENT (suite à mon dossier, en fait !) modifié cette page et la mention initiale de la garantie, pour contrer toutes les nouvelles éventuelles tentatives d'accès à cette prestation de la part d'autres clients acheteurs de ce four !

Malheureusement pour xxxxxx (à qui je ne l'ai pas encore signifié), je dispose bel et bien des DEUX copies d'écran (bitmap et html), LORS DE MON ACHAT et A CE JOUR !

Je précise enfin que la FACTURE de ce four que j'ai imprimée pour la première fois il y a quelques semaines seulement (je ne l'avais jamais fait avant d'en avoir besoin pour contacter le SAV) via mon espace client de xxxxxx, ne comporte comme par hasard... AUCUNE indication à propos des modalités de garantie ! (pourtant obligatoire aussi, me semble-t-il !). Inutile donc d'espérer prouver quelque chose avec elle !

Voila à quoi on s'amuse chez xxxxxx, mais aussi chez xxxxxx, pas mieux loti en terme de SAV et de respect de sa clientèle !

Mais s'agissant d'une tentative de tromperie caractérisée par la modification de la seule signification des clauses de garantie, n'y a-t-il pas d'autres moyens de faire valoir le Droit, au delà de la simple formalité auprès du juge de proximité ?

Autrement dit, **comment qualifier ces agissements de xxxxxx, tant envers moi que de tous les autres acheteurs de ce four, qui maintenant se trouvent eux aussi floués ?**

atomizer
Apprenti anti-arnaque

Messages: 1
Inscription: Mar 13 Mai, 2014 à 11:55:13

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **14:03**

Bonjour,
En France, tout produit vendu dispose obligatoirement de la garantie légale de conformité de 2 ans.
Ensuite, chaque vendeur ou fabricant peut ajouter des garanties commerciales (ou dites contractuelles).
Donc la réponse selon laquelle le matériel n'est garantie qu'un an ne peut pas concerner la garantie légale de conformité.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **14:19**

Merci pour cette première contribution.

C'est important à rappeler en effet...

Mais sur le fond de cette affaire (falsification conditions de garantie), comment faire valoir mon droit, mais aussi Le Droit ?

Car il s'agit d'un problème qui porte bien au delà de mon seul cas, puisque du coup, tous les acheteurs de ce matériel sont floués eux aussi !

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **14:24**

S'il s'agit d'une garantie contractuelle ou commerciale, il vous faut vous référer au contrat de garantie et/ou aux CGV du vendeur.

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **14:27**

Il n'y en a pas !

C'est (c'était) juste écrit sur la page descriptive du produit, et c'est aussi cette description qui a été modifiée ! (il n'y a strictement rien d'écrit, nulle part, sur le site ou la facture, concernant la garantie)

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **15:09**

C'est étrange, personnellement, je viens d'aller sur le site et j'ai trouvé très rapidement les CGV.
Pour ce qui est de la garantie contractuelle, c'est ce qu'ils appellent la garantie sérénité et elle n'est pas automatique. C'est au client de la demander à la commande et elle est payante.
Pour la durée, c'est le client qui choisit, 2 ans, 3 ans ou 5 ans (le prix est en rapport).
Donc si vous n'avez souscrit aucune garantie, le produit ne fait pas objet d'une autre garantie que la garantie légale de conformité, du moins par le vendeur. Reste une hypothétique garantie constructeur...

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **15:17**

Je viens même de faire un test. Lorsque vous commandez, effectivement, on vous demande si vous voulez souscrire à la garantie sérénité (dans mon test, j'ai le choix, pour un four, entre

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

une garantie de 2 ans ou de 3 ans) ou pas de garantie du tout (la garantie coute plus de 20€).

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **15:17**

Hummmm...

Moi aussi j'ai trouvé cela !

Mais ça ne concerne pas du tout mon problème !

Je n'ai AUCUN document relatif à la garantie de mon appareil, et de plus, je n'ai pas été invité, il y 18 mois, à opter pour une telle garantie...

Et de toutes façons, si les choses étaient si claires (selon xxxxxx), pourquoi avoir modifié à la hâte la page descriptive de mon produit ?

(voulez vous en privé les liens vers mes captures d'écran "avant" et "après" cette FALSIFICATION ?)

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **15:26**

Je crains, comme déjà dit, que si vous n'avez opté pour aucune garantie supplémentaire, votre produit ne soit couvert que par la garantie légale de conformité.
Cette garantie est bien d'une durée de 2 ans, mais il y a une particularité.
Tout défaut constaté dans les 6 premiers mois est censé être présent depuis la vente sauf si le vendeur peut prouver qu'il n'en est rien.
Au delà des 6 mois et jusqu'aux 2 ans, c'est à l'acheteur de prouver que le défaut existait déjà au moment de la vente.

Par **moisse**, le **13/05/2014** à **15:37**

Tout cela nous donne une bonne leçon, s'assurer d'une facturation conforme à la commande, notamment en termes de prix et garanties.
C'est ainsi que j'ai commandé il y a 6 mois une tablette auprès d'un constructeur de renommée mondiale (fabriquant de la PSP) qui proposait ce produit accompagné de ceci, cela, d'une réduction de xx euros ET d'une garantie de 5 ans gratuite (valeur 90/100 euros..).
Mais pour cela il fallait commander ce service optionnel avec la tablette, le prix s'affichant à Zéro.
Encore fallait-il le savoir.
C'est en découvrant la facture que j'ai vu ce manquement, qui m'a contraint à user du droit de rétractation et à recommander la même chose, retour pris en charge par ce fabriquant et sur les conseils du SAV impuissant à corriger le tir.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **15:49**

Je veux bien entendre tout ceala, mais je répète et confirme : il était écrit noir sur blanc sur la page descriptive lors de mon achat :
"garantie 2 ans, pièces, main d'oeuvre et déplacement.

De même, je n'ai pas eu, il y a 18 mois, l'option de ces garanties supplémentaires.

Mais je n'y aurais de toutes façons pas souscrit vu la garantie déjà accordée telle que rappelée sur la page descriptive du produit (ces éventuelles garanties se seraient alors superposées à celles déjà accordées SUR LE DESCRIPTIF produit !)

Et ce descriptif est "contractuel", surtout s'agissant de GARANTIE", puisque sinon, pour vendre un produit, il suffirait de faire des pages descriptives faisant miroiter des garanties supérieures à la concurrence, puis de dire ensuite aux clients : "vous n'aviez qu'à souscrire une garantie complémentaire" !

Et qui plus est, je répète, il ne viendrait à personne de sensé de souscrire à des garanties supplémentaires pour un produit déjà réputé dans son descriptif comme "garanti 2 ans pièces main d'oeuvre et déplacement" !

Qu'en pensez vous ?

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **16:43**

Bon, j'ai compris !!!!
Quand une garantie est indiquée dans le descriptif technique, c'est la garantie constructeur et non celle du site vendeur !
Fallait chercher un peu dans les CGV pour trouver ça !
Cette information est donnée à titre indicatif et n'engage pas le vendeur (le site).
Il y a donc eu une erreur d'affichage de la garantie constructeur par le site vendeur, ce qui vous a été confirmé lorsque vous avez appelé le SAV du constructeur.
Mais comme le vendeur (le site) dégage sa responsabilité sur cette information de la garantie constructeur, j'ai bien peur que vous n'ayez pas de recours sur ce point...

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **16:55**

Donc, c'est bien ce que je disais :

Il suffit de faire miroiter des garanties meilleures que celles de la concurrence sur un produit, et ensuite de se défausser en plaidant "l'erreur" ?

"Erreur" sur un point aussi fondamental que la garantie ?

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Vraiment ??

Et s'il suffit de dire "erreur", pourquoi xxxxx s'est donné la peine de modifier soudain, en Avril 2014, la page descriptive de ce produit ?

Et puis alors, voila la solution à tous les problèmes de garantie désormais, et encore davantage pour vendre tout et n'importe quoi, à n'importe quelles conditions !

Par ailleurs, les CGV qu'il est possible de lire sur CDiscount aujourd'hui étaient-elles les mêmes il y a 18 mois ?

CDiscount modifie son site pour la page de mon produit, et ses CGV ne figurent nulle part ailleurs que sur leur site, et peuvent donc être modifiées n'importe quand et n'importe comment elles aussi !

Et les fameuses "garanties complémentaires", pourquoi ne m'a-t-il pas été proposé non plus d'y souscrire lors de ma commande ?

Tout ceci sent bien mauvais, dans un pays parait-il civilisé et bardé de Codes en tous genres, sensés protéger les cons-ommateurs !

Quant aux dires téléphoniques du SAV, on vous a menti, tout simplement, car pour ma part, c'est ceci que j'ai eu à entendre je répète et certifie sur l'honneur :

- "on vous envoie un technicien et s'il ne peut réparer, on vous remboursera" ! (on a même ajouté, "mais il faudra peut-être aussi vous séparer de votre four le temps de la réparation" car me plaignant que c'est mon seul moyen de cuisson, dans mon modeste studio)

Encore une "erreur" peut-être ?

Ou pourquoi pas, pur mensonge de ma part pendant qu'on y est ?!

Voila pourquoi PLUS RIEN N'EST ECRIT de nos jours, pas seulement chez xxxxx !

Les paroles s'envolent...

Pratique...

"LOL" !

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **17:03**

[citation]Il suffit de faire miroiter des garanties meilleures que celles de la concurrence sur un produit, et ensuite de se défausser en plaidant "l'erreur" ? [/citation]
Rien ne permet de dire que ce n'était pas une réelle erreur !
S'agissant d'une information donnée à titre indicatif, le client peut s'assurer, auprès du constructeur, de la véracité de l'info avant de passer commande.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:09**

"LOL" !!!

OK, j'ai compris...

"Merci" !

Plaider l'erreur est donc selon vous (aussi) un moyen UNIVERSEL de se défausser, sauf pour les petits justiciables !

Mais au fond de vous, si vous vous êtes donné la peine de regarder les liens que je vous ai transmis en privé, vous savez bien que ce qui est écrit NE PEUT PAS ÊTRE une "erreur" !

Surtout, je répète, s'agissant d'un point aussi FONDAMENTAL que la garantie !

Car faut quand même l'écrire, "l'erreur" :

"garanti 2 ans, pièces, main d'oeuvre et déplacement" !

Et il faut tout de même (sauf si vous me traitez de MENTEUR ?) oser me dire au téléphone qu'on m'envoie un technicien ou qu'on me rembourse ! Pas eu le réflexe d'enregistrer la conversation !

quel CON-sommateur je suis, vraiment !
Bref...

Je vais soumettre ça à un juge quand même !

Et je vous tiendrai au courant !

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:12**

Et pour l'anecdote aussi, je vous rappelle que le constructeur m'a écrit noir sur blanc par e-mail, que mon four était garanti DEUX ANS ! (avant de se rétradcter, lui aussi ! DEUX "erreur" sur la garantie pour UN SEULP produit ! QUI DIT MIEUX ?

On continue de rigoler ? C'est le Droit Français, "ça" ???

Et parallèlement, xxxxx prétend soudain modifie son "erreur" pour en commettre une autre, en disant que ce produit est désormais "garanti 1 an", mais sans même préciser si les pièces et la main d'oeuvre sont concernés !

Preuve que tout ceci ne repose sur RIEN, alors que la garantie d'un produit, assortie de la mention "ET déplacement", est juste une tactique MARKETING, et PAS DU TOUT une "erreur" !

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je pense que si un juge était victime de tout ce petit manège nauséabond, il serait remboursé sur le champ...

Qu'en pensez-vous ?

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **17:15**

Vous ne faites jamais d'erreur de copier/coller vous ?
Ces annonces de vente ne sont rien d'autre que des copier/coller.
Il suffit de repartir d'une annonce chez un constructeur qui a 2 ans de garantie et oublier de changer.
Cela arrive...
Je n'affirme pas que c'est le cas pour vous, mais je ne peux éliminer d'office l'erreur réelle.
Nous verrons bien ce qu'en dira le juge...

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **17:16**

[citation]E pour l'anecdote aussi, je vous rappelle que le constructeur m'a écrit noir sur blanc par e-mail, que mon four était garanti DEUX ANS ! [/citation]
Vous écriviez pourtant dans le premier message que le constructeur vous avait dit que la garantie n'était que d'un an.
Je m'y perds...
Si le constructeur vous a confirmé une garantie de 2 ans, alors faites jouer la garantie constructeur. Vous n'avez pas obligation de passer par le vendeur pour faire jouer la garantie constructeur.
En revanche, vous devez avoir eu avec le produit la carte de garantie constructeur. On peut vous la demander et même parfois imposer que le produit soit enregistré chez le constructeur après l'achat.

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:19**

Non, le constructeur m'a écrit "UN an", puis s'est ravisé et m'a écrit "DEUX ans", puis s'est ravisé et m'a écrit de nouveau "UN an", arguant quant à lui non pas d'une "erreur", mais d'une prise d'information auprès de sa... hiérarchie ! (peut-être contactée entre temps par xxxxx ?????)

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **17:20**

[citation](avant de se rétradcter, lui aussi ! DEUX "erreur" sur la garantie pour UN SEULP produit ! QUI DIT MIEUX ? [/citation]
Ca, vous l'avez rajouté après mon message, je n'avais donc pas rêvé...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:24**

Dans l'emballage de mon four, je ne me souviens pas avoir trouvé de "contrat de garantie" quelconque...

Mais honnêtement (car JE SUIS HONNETE et je ne dis que la vérité dans tout ceci !), je ne pourrais affirmer qu'il y avait quelque chose ou non.

Et je me suis STUPIDEMENT fié au descriptif initial de mon produit, toujours présent sur le site de xxxxx au moment où mon four est tombé en panne !

Ce n'est qu'à partir du moment où le constructeur par e-mail s'est rétracté et m'a confirmé finalement "UN an" après décision "hiérarchique" que xxxxx m'a envoyé son e-mail me disant de renvoyer mon four, par mes soins et à ma charge !

Et ce n'est qu'à partir de ce moment que la page descriptive de mon four a été modifiée (moi je dis FALSIFIéE ! désolé !) par xxxxx !

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:25**

(oui, pour le discours par e-mail du constructeur, j'ai édité mon texte pour essayer d'être un peu plus précis, car c'est vrai que c'est un peu touffu)

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:28**

"Et je me suis STUPIDEMENT fié au descriptif initial de mon produit, toujours présent sur le site de xxxxx au moment où mon four est tombé en panne "

et d'ailleurs, si ce descriptif avait fait état, en Mars 2014 (alors que mon achat remonte à fin Octobre 2012), je ne me serais même pas donné la peine de contacter xxxxx !

Ce qui est rageant, c'est de savoir qu'on a MANIPULé ce dossier, et que, une fois de plus, la victime, face aux "gros VPcistes" genre xxxxx ou les "gros constructeurs", et bien ce sont toujours les mêmes :

...LES CONS-SOMMATEURS !

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:30**

Et quoi qu'il en soit, pour un achat via Internet, on est bien obligé de se fier au DESCRIPTIF, et donc, aux éventuelles "erreurs" qu'il contient.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Est-ce selon vous (aussi, comme xxxxx) aux CON-somateur de faire les frais de cette soit-disant "erreur" ?

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:34**

Et de vous citer :

"Je n'affirme pas que c'est le cas pour vous, mais je ne peux éliminer d'office l'erreur réelle. "

Et de vous reposer la question :

Est-ce à MOI de payer cette "erreur"

Et une "erreur" de "copié-collé", si j'en fais, j'assume, si une de MES erreurs coute quelque chose à autrui !

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **17:39**

...et donc, xxxxx pourrait ASSUMER son "erreur" en faisant le geste de RESPECTER ses écrits ayant conduit à ma décision d'achat de l'époque !

Au lieu de cela, on me nargue, ne me disant oralement "on vous envoie un technicien qui répare ou bien on vous rembourse", mais en m'écrivant le contraire deux semaines plus tard, après avoir pris contact avec "le constructeur" ! (collusion ?)

Par **moisse**, le **13/05/2014** à **18:36**

Bonsoir,
En tout état de cause les écrits comptent le reste non.
Par ailleurs dans vos exposés je n'ai lu nulle part que les frais de retour en atelier sont pris en charge.
Je crains que votre affaire ait du mal à prospérer.
Vous pensez pot de terre contre pot de fer.
C'est tout à fait faux.
Une instance devant la juridiction de proximité ne requiert pas l'assistance d'un avocat, coute 35 euros de frais se saisine.
Encore faut-il avoir des munitions.
Vous regrettez de n'avoir pas enregistré les conversations téléphoniques.
Celles que vous avez tenues avec un ami dirait votre adversaire, en tout état de cause en matière civile une preuve obtenue illégitimement n'est pas recevable.
Alors une preuve comme un enregistrement téléphonique dont on ne peut certifier date, interlocuteurs...
N'ayez pas de regret à ce sujet.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **Lag0**, le **13/05/2014** à **18:58**

[citation]Une instance devant la juridiction de proximité ne requiert pas l'assistance d'un avocat, coute 35 euros de frais se saisine. [/citation]
Bonjour moisse,
Les frais de 35€ ont été supprimés depuis ... (un moment...)

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **19:04**

Dans mes écrits (à plusieurs reprises), mais surtout dans ceux de xxxxxx sur la page descriptive de mon four, il ÉTAIT écrit jusqu'à il y a peu "garanti 2 ans, pièces, main d'oeuvre ET DÉPLACEMENT", ce qui répond à votre interrogation sur ce plan.

Pour les frais de saisine, je me permets aussi de vous rappeler qu'ils ont été abolis, depuis le 1er Janvier 2014...

S'agissant du regret de ne pas avoir enregistré la conversation, je n'imaginais évidement pas m'en servir au plan juridique, mais juste pour convaincre de mon honnêteté, envers des contradicteurs tels xxxxxx eux-mêmes (et d'autres aussi...)

Enfin, mes propos réclament aussi vos éventuelles opinions sur le principe "xxxxxx fait une soit-disant erreur" (ce n'est pas TOTALEMENT impossible, soit, et impossible en tous cas à prouver qu'il n'en s'agit pas d'une !).

Mais cela reste donc à moi de la payer ? Est-ce bien cela le raisonnement à tenir désormais dans un pays sensé défendre (AUSSI !!!) les "petits" (CONS-ommateurs notamment) ?

Par **moisse**, le **13/05/2014** à **19:53**

Hello Lag0,
Je pensai que le timbre à 35 euros était toujours en place bien que discuté l'année dernière.
Tant mieux.
Pour atomizer :
"il ÉTAIT écrit jusqu'à il y a peu "garanti 2 ans, pièces, main d'oeuvre ET DÉPLACEMENT", ce qui répond à votre interrogation sur ce plan. "
Hélas non, vous avez une garantie évoquant le déplacement sur site, mais en aucun cas le retour en atelier.
Le principe que je retiens de vos propos est que vous n'avez aucune preuve de l'existance d'une garantie autres que des indications passées dont vous soutenez qu'elles ont été modifiées depuis, là encore sans preuve.
Je vous crois pourtant, mais pas un juge ne condamnera votre adversaire sur votre seule bonne fois.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **20:59**

Je ne comprends pas votre raisonnement sur "le retour en atelier"...

Un matériel tombe en panne CHEZ l'utilisateur !

Donc, si ce matériel est garanti Y COMPRIS pour les "déplacements" que nécessiteraient sa réparation DURANT LA PÉRIODE DE GARANTIE, annoncée au client lors de son achat, il n'y donc aucune raison d'évoquer quelconque "retour atelier", sauf éventuellement pour le technicien qui emportait le matériel à réparer (si la réparation n'est pas réalisable sur place chez l'utilisateur).

Voilà de quoi il est question !

Lors de mon achat, il était ÉCRIT que mon four était "garanti 2 ans pièces main d'oeuvre ET DÉPLACEMENT" (ce n'est donc même pas mes propres termes, mais ceux du vendeur xxxxxx lui-même lorsqu'il a proposé le produit que j'ai alors acheté (en prenant particulièrement en compte ce type de garantie, très appréciable pour un four multifonction aussi imposant (près de 25 à 30 kg, je le rappelle !)

Par **atomizer**, le **13/05/2014** à **21:06**

" des indications passées dont vous soutenez qu'elles ont été modifiées depuis, là encore sans preuve."

Quant à ces propos, ils démontrent que vous ne connaissez pas complètement cette affaire, car j'ai au contraire TOUTES LES PREUVES (captures d'écrans bitmap et HTML de la page descriptive de mon four sur le site xxxxx, si vous comprenez ces termes).

(je viens de m'apercevoir qu'on peut insérer des liens Internet sur ce forum)

AVANT "falsification", c'est à dire, au moment de mon achat fin Octobre 2012, et jusqu'à mi-Avril 2014 :
https://picyoo.com/Files/XYTYA-C81WW-QICGJ-UR4UO/1399963769/p18nq5nrs5jcojce2601pnr1llk6.jpg

Et maintenant... (depuis mi-Avril donc) :
https://picyoo.com/Files/XYTYA-C81WW-QICGJ-UR4UO/1399963769/p18nq5nrs44901g6in3t1obhrsp5.jpg

Et je répète, je détiens aussi ces deux pages du site xxxxx en HTML, donc, authentiques et facilement vérifiables.

Bref, si je veux bien comprendre(faire semblant de) qu'il puisse à l'extrême limite, au plan juridique, être évoqué une "erreur" de la part de xxxxxx, je continue de maintenir que c'est alors à EUX de l'assumer !

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Non ???

Vous n'assumez pas vos erreurs vous ?

Par **moisse**, le **14/05/2014** à **09:03**

Bonjour,
[citation] si vous comprenez ces termes).
[/citation]
Dans ma world company j'avais rang d'administrateur réseau, apte à mettre en place des serveurs sous win2000, à gérer les activ directory pour vérifier/administrer les autorisations.
Tout cela parce que lorsque je venais remettre en ordre de marche une nouvelle filiale, il fallait souvent et aussi implanter nos systèmes. Et que le déplacement d'un informaticien ne s'imposait pas toujours.
Alors je vous remercie de confirmer que vous ne disposez que de copies d'écran que n'importe qui, vous peut-être mais moi certainement peut fabriquer à domicile.
Mais puisque vous avez des preuves, il va être facile de saisir la juridiction de proximité, dès lors que vos démarches amiables restent vaines.
Pour le reste je maintiens la distinction entre la garantie d'intervention et la prise en charge des frais de retour.
Et cela c'est du certain et du concret.

Par **atomizer**, le **14/05/2014** à **10:06**

Pour ma part, je maintiens qu'il n'y a pas lieu de parler de "frais de retour" au sujet d'une réparation prise en charge par un préparateur qui ... se déplace au domicile de l'utilisateur.

Quant à votre totalement stérile diatribe sur vos capacités professionnelles, elfe "oublie" juste de rappeler qu'elle conclue à un potentiel "faux et usage de faux en vue de tromper la Justice", ce qu'il serait alors à la charge de xxxxxx de prouver !

Mon parcours professionnel n'est pas étoffé en informatique, mais je sais malgré tout que créer du code de pages web html comportant des scripts en Java (qui pkus est, signés numériquement) relève d'un niveau d'investissement en temps totalement incompatible avec la modestie de l'affaire à traiter ! (avez vous regardé au moins les 2 captures bitmap)

J'avais bien précisé dans mon précédent post la facilité de vérifier l'authenticité de mes "preuves"...

Bref, merci malgré tout.

J'envoie mon Cerfa 12285*06 au greffe du T.I. cet apres-midi...

Par **moisse**, le **14/05/2014** à **10:41**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je vous ai dit comprendre votre situation, à l'inverse vous êtes braqué et ne voulez rien comprendre aux réponses qui vous sont apportées.
Moyennant quoi vous risquez devant la juridiction de proximité de voir votre affaire péricliter et au contraire celle de votre défendeur prospérer, ce qui vous amenera à des indemnités au titre de l'article 700 à bien des multiples de la valeur de ce four.

Par **atomizer**, le **14/05/2014** à **11:13**

Je pense ne pas être "braqué", mais seulement défendeur d'une situation INACCEPTABLE en l'état.

A vous lire, un commerçant commettrait une "erreur" et se verrait autorisé à en faire supporter le poids au client floué.

Je vous posais la question : quand vous commettez une erreur, prenez vous VOS responsabilités ou en faites-vous porter les conséquences par autrui ?

Vous m'avez répondu "compétences professionnelles" (mais vous pouvez palier cette "erreur" en confirmant que, POUR VOTRE PART, vous assumez vos erreurs et responsabilités envers autrui ! Humour... Quoique...)

Et quand je dis qu'il n'y a pas lieur de parler "retour atelier" quand un produit est garanti "mains d'oeuvre et déplacement", vus faites semblant de ne pas comprendre.

Je vous mets donc au défi (gentiment, et je ne suis pas du tout agressif en vous écrivant cela) de m'apporter un contrat type de "garantie" faisant mention d'une clause incluant le "déplacement" (durant la période de garantie, donc) et auquel serait accolée une notion de "retour atelier payant".

Le technicien qui se DEPLACE durant la période de garantie, comme le stipule la page descriptive de mon four, EMPORTE S'IL LE DESIRE (ou si nécessaire) le four dons SON atelier.

Et si la date limite de garantie est échue, et bien c'est au client de décider s'il envoie, et alors à ses frais EVIDEMMENT (puisque garantie terminée !) son produit en réparation, ou s'il fait venir, toujours à ses frais, un technicien à son domicile...

Voila pourquoi je persiste : il n'y a AUCUN rapport avec la mention "garantie 2 ans pièces, main d'oeuvre et déplacement" et "retour atelier" (payant ou pas, d'ailleurs !)

Quant aux frais générés par une "procédure abusive", là encore, je me permets de vous rappeler que celles initiées auprès du Juge de proximité n'ouvrent pas Droit, à ma connaissance, à dédommagement en ces termes (700 du NCPC). Et quand bien même (puisque je n'en suis pas totalement certain), encore faudrait-il que cette procédure, de BONNE FOI de ma part, DEMONTRANT PREUVES A L'APPUI une tentative de dégagement de xxxxxx face à sa responsabilité (édition, même "erronée" de la page web ayant servi de clause initiale à ma décision d'achat), soit jugée en effet comme non avenue...

Enfin, et quoi qu'il en soit, cette modification expresse de la page web en question est à elle

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

seule également une forte présomption de "tentative de tromperie", ce dont peut-être d'autres acheteurs de ce four sont également victimes dorénavant, puisqu'ayant acheté eux aussi un four qu'il pensent "garanti 2 ans pièces, mains d'oeuvre et déplacement" !

Cela vous arriverait, vous feriez quoi, vous, en votre âme et conscience ?

(NB : souhaitez vous que je vous envoie un ZIP avec les 2 pages web enregistrées ? faites moi part d'une adresse e-mail en privé, si vous voulez VRAIMENT connaitre mon honnêteté et ma bonne foi, au lieu de seulement exhiber vos compétences professionnelles... ceci toujours sans animosité, mais juste pour faire remarquer tout de même le côté un peu ridicule de ces propos de votre part, dans le contexte de ce fil... mais je sais que vous êtes un généreux contributeur de ce forum et vous pardonne donc sans ambiguité, croyez le bien ! C'est "humain" ! ET ce n'est qu'une "erreur" de votre part, après tout... Assumez, comme je demande seulement à xxxxx d'assumer la sienne, sans arrière pensée !)

Par **moisse**, le **14/05/2014** à **11:28**

On va arrêter là.
En matière de contrat il n'y a pas de sous-entendu (retour gratuit) mais des garanties écrites :
* pièces
* main d'œuvre
* déplacement sur site
* retour atelier
Si c'est écrit, c'est dû.
Si ce n'est pas écrit ce n'est pas du, c'est le droit commun qui s'applique.
Vous raisonnez en moral (assumer...) et moi je vous oppose du droit.
Devant les prudhommes 80% des employeurs sont condamnés au profit des salariés.
Cela veut-il dire que 80% des patrons sont des voyous ?
Non
Cela signifie que beaucoup d'eux ont adoptés une position sans pouvoir la défendre juridiquement parlant.

Par **atomizer**, le **14/05/2014** à **11:46**

Ah, OK, "je vois le genre" ! ("on va arrêter là" !)

Vous éludez soigneusement certaines questions...

Mais pourriez vous par exemple, à la vue des pages capturées en bitmap (dont les liens figurent en rouge dans un de mes posts précédents), reproduire le code html correspondant svp ?

LOL !

Du Droit ? Hummmm...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Vous avez commis plusieurs "erreurs" de Droit dans vos posts, et le fait que vous n'assumiez pas d'en reconnaitre la moindre me déçoit !

Et si vous avez écrit tout ce que vous vous êtes donné la peine d'écrire, c'est JE L'ESPERE, en connaissance de cause, et donc que vous avez regardé a minima les 2 captures d'écrans que je me suis, moi aussi, donné la peine de vous transmettre dans ce fil.

Et si vous avez les bonnes lunettes sur votre nez (humour !), vous aurez remarqué qu'il est bel et bien ECRIT "garanti 2 ans, pièces, main d'oeuvre et déplacement" sur la page web que xxxxx a mis en ligne pour "appâter le client" !

Donc, LE DEPLACEMENT SUR SITE est dû (puisque c'est ECRIT aussi), comme on me l'a d'ailleurs annoncé au téléphone lors de mon premier appel (surtaxé, évidemment) !

Or, je n'ai vu personne à ce jour, depuis 2 mois déjà que dure cette plaisanterie maintenant !

"Erreur" encore ?

Possible (vous voyez, MOI, je suis de bonne volonté). Mais je repose alors la question : QUI DOIT PAYER pour cette soit-disant "erreur" ?

A vous entendre, il aurait suffit à xxxxx de plaider "l'erreur" (je répète, en admettant même que ça en soit une !), et je repartais avec même du 700 NCPC à leur verser !

Re LOL !

Problème : alors, pourquoi xxxxx s'est donné la peine de changer précipitamment sa page web dès lors que le sujet d'une panne sur ce matériel est soulevé (peut-être -sans doute- pour la première fois ?).

Si plaider "l'erreur" était suffisant, peur de quoi xxxxx ???

En réalité, je pense que les juristes de xxxxx sont plus BEAUCOUP PLUS compétents que vous et moi réunis, et qu'ils ont simplement, je répète et insiste, tenté d'échapper à leur RESPONSABILITE (on est RESPONSABLE de SES PROPRES "erreur", dans la VIE comme en Droit !)

Malheureusement pour eux, ils n'ont tout simplement pas imaginé que je pouvais détenir des captures d'écrans (corroborées par l'enregistrement du code html non falsifiable les concernant !)

Voila...

Et puisqu'on en reste là selon vous, entre adultes pas vraiment "responsables" alors semble-t-il, je vous souhaite bonne continuation !

Par **atomizer**, le **14/05/2014** à **11:56**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Vous dites à nouveau : "En matière de contrat il n'y a pas de sous-entendu (retour gratuit)"

Qui d'autre que vous parle de "retour gratuit" ???

MOI, je parle juste de ce qui est ECRIT (par xxxxx eux-mêmes !) de "déplacement" -gratuit- à mon domicile PENDANT LA PERIODE DE GARANTIE !

C'est VOUS qui interprétez et écrivez ce que MOI je n'évoque autrement qu'en prétendant NON CONFORME AUX TERMES DE LA GARANTIE que m'imposer de devoir retourner mon four de 30 kg, à ma charge matérielle d'emballage et à mes frais, alors que la garantie n'est pas échue et comporte une clause ECRITE de déplacement d'un technicien pendant cette période !

C'est pourtant clair ! (me semble-t-il !)

D'ailleurs, pour vous prendre à votre propre piège, que sous-entendrait selon vous le terme "et déplacement" dans des clauses de garantie ?

LOOOL !

NB : vous dites aussi : "Devant les prudhommes 80% des employeurs sont condamnés au profit des salariés.
Cela veut-il dire que 80% des patrons sont des voyous ? "

Je réponds : OUI, puisque la Justice est JUSTE ! (et si pour vous une condamnation est synonyme de "voyou" ! Ca sent le "sarkozisme" tout ça ! HUMOUR !!!!!)

Ne pas croire en la Justice, pire, la dénigrer avec ce genre de propos alors que vous sévissez pourtant ici (et ailleurs aussi), plutôt péremptoirement malgré vos ERREURS, est tout simplement TRES révélateur d'un état d'esprit aigri et revanchard, que je ne partage pas.

"Restons en là" !

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés