



Panne d'une tondeuse garantie

Par **clall**, le **18/06/2025** à **00:37**

Bonjour, Je rencontre des difficultés pour l'application de la garantie d'une tondeuse autoportée achetée neuve chez un magasin de bricolage (grande enseigne nationale) . L'achat a eu lieu fin décembre 2024, matériel neuf garanti 2 ans.

Elle a bien fonctionné jusque début juin 2025. J'ai respecté le changement d'huile moteur au bout des premiers 5h de fonctionnement (rodage) elle a actuellement 20h au compteur.

Le 2 juin lors de la tonte de mon terrain, elle a tout à coup cessé d'avancer aussi bien en marche avant qu'en marche arrière. Le moteur démarre bien au quart de tour et les lames fonctionnent bien.

J'ai immédiatement alerté le SAV du magasin qui m'a demandé d'effectuer quelques vérifications. Etat et tension de la courroie d'avancement, rotation de la poulie d'entraînement, mouvement du levier d'entrée du dispositif hydrostatique sous l'action des pédales avant et arrière. Tout paraît OK.

Le magasin ne possède pas d'atelier de réparation, ni de machine disponible pour me dépanner.

Les autres distributeurs de motocultures contactés refusent la prise en charge de la réparation .

Il me reste une grande partie du terrain à tondre et le SAV ne s'engage même pas au remboursement ni de la tonte par un professionnel, ni la location d'une tondeuse .

Différents échanges de mails et déplacement sur place n'ont rien fait avancer. Même situation depuis plus de 15 jours .

J'ai l'intention de préparer un courrier en recommandé avec AR ou bien remplir le formulaire en ligne 15728*02 (médiation ou conciliation).

A moins que vous voyez une méthode plus rapide et efficace ?

Merci par avance,

Cordialement

Par **Lag0**, le **18/06/2025** à **06:41**

Bonjour,

Vous pouvez exiger l'application de la garantie légale de conformité auprès de votre vendeur.

Ce que prévoit cette garantie :

[quote]Demander la réparation ou le

remplacement du bien Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût évidente entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

La réparation ou le remplacement du bien doit intervenir dans les 30 jours qui suivent votre demande.

Si vous avez fait le choix d'obtenir la réparation de votre produit, vous bénéficiez d'une extension de la garantie initiale de 6 mois.

Si le vendeur vous impose le remplacement du bien, la période de la garantie légale de conformité de 2 ans est renouvelée à compter du remplacement du bien.

À noter

En cas de réparation d'un produit numérique, le client peut demander une extension de la garantie jusqu'à la remise en état du produit.

La réparation du bien ou son remplacement ne doit pas vous occasionner de frais (de livraison, de main-d'œuvre, matériel,...).

La réparation du bien ou son remplacement ne doit pas vous occasionner d'inconvénient majeur. C'est-à-dire que le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous. Ce peut être également un bien qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage.

Vous avez le droit de suspendre le paiement du solde du prix ou d'une partie du prix jusqu'à ce que le vendeur ait satisfait à ses obligations.

Demander une réduction du prix ou la résolution du contrat

Vous pouvez vous faire rembourser intégralement en rendant le produit (résolution du contrat) ou partiellement en gardant le produit (réduction du prix), si la réparation ou le remplacement :

- est impossible (par exemple si la fabrication a été arrêtée),
- ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,
- ou vous créent un inconvénient majeur (c'est à dire que le bien ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou convenues avec vous. Ce peut être également un bien qui présente un défaut de fabrication, une imperfection, un mauvais assemblage).

À noter

La réduction du prix ou la résolution du contrat ne doit pas vous occasionner de frais (de livraison, de main-d'œuvre, matériel,...). Mais si tel est le cas (frais postaux pour renvoyer le bien par exemple), ceux-ci doivent vous être remboursés.

Demander des dommages et intérêts

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

Par **clall**, le **18/06/2025 à 11:11**

Bonjour LAGO, j'ai suivi votre conseil et envoyé un RAR au SAV de ce magasin pour réparation ou remplacement sous 30 jours.

Merci beaucoup

cordialement

Par **clall**, le **19/06/2025 à 06:25**

Après avoir envoyé le recommandé avec AR, j'ai voulu lire les avis des utilisateurs sur cette tondeuse. Et grande fut ma surprise de constater qu'elle a été supprimée de la liste des tondeuses proposées par deux des plus grandes enseignes de bricolage Ler...lin et Cast..ma ! Cela peut expliquer le délai de prise en charge de la réparation par Ler...lin où je l'avais achetée.

Dans ces conditions, je préférerais évidemment une reprise de ma tondeuse actuellement en panne et un remboursement du montant de l'achat. Manifestement, ces magasins de bricolage ont du connaître un sérieux manque de fiabilité de cette marque de tondeuse et il y a certainement un risque que je continue avec ce matériel... Il doit y avoir un moyen de résolution du contrat initial ?