



Garantie non honoré, vendeur incapable d'évaluer le défaut

Par Nagby

Bonjour,

En résumé :

Nous avons prouvé par vidéo un défaut de batterie sur un scooter électrique.

le vendeur proposant la garantie étant à 300km de chez nous, nous n'avons pu leur envoyer que la batterie sans scooter (frais d'envoi à notre charge).

Le vendeur ne parviens pas à trouver de défaut car ils n'ont pas de scooter pour faire l'essai et ils laissent passer le temps depuis 1 mois sans nous fournir aucune batterie en retour. (Véhicule toujours assuré inutilisable)

Plus de détails :

Nous avons acheté un scooter électrique d'occasion toujours sous garantie à un particulier.

L'autonomie annoncée est de 50km sauf que d'après la baisse de % de charge par km nous observons plutôt 33km + une fois sous les 50% le scooter s'éteint parfois en route (en affichant un code erreur correspondant à une sous tension = batterie trop peu chargée) et le niveau de charge peut passer instantanément à 20~10%.

Nous avons donc une autonomie réelle de moins de 20km dans des conditions favorables (en été, en ville, sans passager).

Cela est probablement dû à l'ancien propriétaire ayant utilisé le scooter 3 mois puis chargé la batterie à 100% et laissé comme ça pendant 3 mois jusqu'à la vente.(mais le revendeur offrant la garantie ne leur a fourni aucune préconisations d'utilisation à ce propos)

Nous avons besoin rapidement du scooter et le propriétaire partait en vacances quelques jours après l'essai donc nous avons dû nous décider rapidement, en pensant ne pas trop prendre de risques du fait d'être toujours sous garantie.

Nous avons envoyé une vidéo de la panne au vendeur : sur la route avec la batterie ne donnant plus signe de vie.

Ils nous ont demandés de leur envoyer la batterie à nos frais pour la tester (j'ai personnellement pu mesurer une tension après charge complète 10% inférieur à la tension nominale, ce qui devrait correspondre à une batterie tout juste à 0% de charge).

Depuis 1 mois ils disent ne pas déceler de problème avec la batterie et ne pas pouvoir réellement faire de diagnostic puisqu'ils n'ont pas de scooter pour l'essayer.

Sujet annexe : Est-il autorisé de proposer une garantie pour un véhicule (trop encombrant pour être livré comme un colis) avec frais d'envoi à plusieurs centaines de km à la charge de l'acheteur ?

Même chose pour des révisions gratuites lorsqu'il n'est pas réellement faisable d'acheminer le véhicule jusqu'à un de leurs ateliers ? (Sachant qu'une roue se dégonfle à cause d'une fuite sur la valve causée par un frottement avec le câble de frein)

Merci pour vos réponses.

Par morobar

Bonjour,

Déjà pour commencer vous évoquez le vendeur comme un professionnel. Or le vendeur, c'est le particulier auprès duquel vous avez fait l'acquisition.

Par Nagby

Le vendeur proposant la garantie est bien un professionnel.

Le scooter à été vendu neuf en janvier avec 2 ans de garantie.

Je l'ai acheté d'occasion en juin au particulier qui l'avait acheté en janvier.

J'ai pu récupérer les droits de garantie grâce à la facture fournie par le particulier.

Par Nagby

Up puisqu'il n'y a pas eu de réponse.

Par jpgroussard

Bonjour Nagby,

Citation :

"Cela est probablement dû à l'ancien propriétaire ayant utilisé le scooter 3 mois puis chargé la batterie à 100% et laissé comme ça pendant 3 mois jusqu'à la vente.(mais le revendeur offrant la garantie ne leur a fourni aucune préconisations d'utilisation à ce propos)"

Visiblement, vous avez la réponse de la panne. Mauvaise utilisation.

Cela étant donné, le vendeur initial ne le sait pas (et encore, avec tous les capteurs qu'ils mettent un peu partout ils savent exactement ce que le premier propriétaire a fait). A moins de le lui avoir dit et alors la garantie ne fonctionne pas. Autrement, il ne faut pas lâcher l'affaire car le vendeur initial vous doit soit réparation soit dédommagement.

Pour le sujet annexe, à part quelques marques de prestige qui prennent en charge tout (ça doit être récupéré dans le prix prohibitif d'achat), vous devez emmener l'objet (voiture, moto, etc) chez eux.

Cdt