Véhicule garanti, oui... mais non en fait !?

Par Motus_26

Bonjour à tous,

Alors voilà mon problème...
J'ai acheté un Peugeot 2008 à la concession Peugeot de Roncq en mars 2020 (livré le 30/04/2020) avec une garantie Occasions du Lion PREMIUM 12 mois.
La voiture est toujours couverte par cette garantie à ce jour mais elle arrive à échéance début mars.
Cette garantie apparait bien sur le bon de commande signé par le concessionnaire et moi-même lors de l'achat.
Mon véhicule a 50000 km à date.

Il y a 10 jours sur l'autoroute, le voyant 'défaut moteur' s'allume. Je me rends au garage Peugeot le plus proche à Arras. Après passage à la balise on me dit tout d'abord que cela semble lié à la courroie de distribution et qu'il n'est pas raisonnable de retourner à Lille avec. J'écoute ces conseils avisés et me débrouille pour rentrer chez moi.

Après 2 jours on me dit que finalement ce n'est pas la courroie mais d'autres réparations mécaniques à prévoir, je me rassure en me disant que la voiture est toujours sous garantie commerciale, c'est un moindre mal.
Mon interlocuteur téléphonique me dit alors qu'il ne trouve pas le véhicule dans la base de données informatique avec l'immatriculation, idem avec le n° de châssis. Je m'en étonne et contacte le concessionnaire qui me l'a vendu qui me dit de ne pas m'inquiéter, que sur le bon de commande que j'ai signé il est bien indiqué le n° de la garantie 12 mois PREMIUM et qu'il me suffit de scanner ce document et de l'envoyer au garage Peugeot d'Arras où mon véhicule est immobilisé.
Mais ça ne pouvait pas être si simple. Le garage me dit que même avec ce document il ne peut faire appel à l'organisme de garantie tant qu'il n'est pas dans la base de données informatique. Je rappelle à droite à gauche et finalement je reçois un mail du garage Peugeot de Roncq (où j'ai acheté ma voiture) qui m'explique qu'ils ont oublié d'activer la garantie !!
Ils l'activent, adresse un mail au garage d'Arras pour les prévenir "Vous trouverez en PJ la garantie de Mr XXXXX qui débute à partir du 15/02/2021 car effectivement il s'agissait d'un oubli de la part de notre service" puis ils appellent l'organisme de garantie CIRANO pour demander à ce que les travaux soient bien pris en charge par cette garantie.

Le devis d'un montant de 700? leur est envoyé et aujourd'hui le garage d'Arras me rappelle, me dit avoir téléphoner à CIRANO qui refuse de prendre en charge les travaux mécaniques. Pour quelles raisons ? Je ne le sais pas. Surement pas une exclusion du contrat car dans celui-ci il est bien indiqué:

"La GARANTIE COMMERCIALE OCCASIONS DU LION PREMIUM
couvre :

I) La remise en état ou le remplacement des organes et des pièces reconnus défectueux par le Vendeur, ainsi que la main d'?uvre nécessaire à cette opération, à la suite d'une panne mécanique garantie au titre des présentes."

Peut-être est-ce du au fait que la garantie est été activée tardivement... mais je n'y suis pour rien.

Le garage Peugeot d'Arras me dit qu'il leur faut un bon pour accord pour effectuer les réparations et CIRANO aurait dit que c'est au garage Peugeot Roncq de les prendre en charge financièrement.

Cette situation est tout simplement rocambolesque !

C'est pourtant très simple, le véhicule est bien sous garantie commerciale et les réparations mécaniques sont bien couvertes par ce contrat.
En tant que client peu m'importe si c'est le concessionnaire que doit les prendre en charge financièrement ou l'organisme de garantie.

J'ai acheté un véhicule chez Peugeot, j'ai signé un contrat avec Peugeot, c'est à Peugeot de respecter ce contrat !

Je vais rappeler demain et demander à parler aux directeurs de ces 2 concessions.

Merci de m'avoir lu, tous vos conseils sont les bienvenus.

Bonne soirée à vous.