



Matériel non conforme à la promesse

Par Rastouille

Bonjour,

Je suis handicapée moteur, et je vis à la campagne. J'ai une assistance électrique pour mon fauteuil roulant, cependant c'est limité à un usage citadin.

J'ai donc cherché une assistance qui me permettrait un usage tout terrain, pour simplement aller me promener dans ma campagne.

J'ai trouvé un fabricant, qui propose l'ajout de 2 roues à l'avant du fauteuil. Je ne veux pas faire de pub, je vous propose qu'on l'appelle LE MACHIN.

Je me suis rendue à l'usine d'assemblage, afin d'être sûre : on m'a confirmé ce qui est mentionné sur le site internet, LE MACHIN est bien destiné à un usage "extrême", ça craint rien, il a même un client qui va à la chasse avec. LE MACHIN est vendu 8000 ?. (aucune prise en charge)

Je commande le 11 août, on m'assure verbalement que je serai livrée sous 2 mois maximum.

Je suis en réalité livrée le 13 décembre dernier.

Pour l'entretien, on (les salariés de l'entreprise, lors de la livraison) me précise que l'usage du lavage haute pression est interdit pour nettoyer LE MACHIN, je peux mettre un peu d'eau, et utiliser du nettoyant frein pour les plaquettes dans les roues avant.

Je vais faire court : il est déjà en panne.

En réalité, au vu des échanges téléphoniques, j'ai l'impression désagréable que je me suis fait entubée, et qu'en réalité LE MACHIN fonctionne très bien ... sur la route, mais qu'il n'est pas réellement fait pour aller dans la gadoue. Pour rappel, on est en décembre, donc je sors de la route => de la gadoue, y compris sur les chemins blancs.

Les consignes de nettoyage sont totalement incompatibles avec la réalité : un peu d'eau pour nettoyer un truc recouvert de gadoue ?

Bref.

Je soupçonne donc que la panne vient de là, de l'usage. Moi je l'utilise réellement en tout terrain. Donc il va venir réparer, j'espère rapidement.

En attendant, si j'ai raison et qu'en réalité LE MACHIN n'est pas du tout fait ce que le fabricant prétend, c'est seulement la 1^{ère} d'une longue succession de pannes.

J'ai payé ça 8 000 ? quand même.

Quels sont mes recours ?

D'avance merci

Par Henriri

Hello !

Rastouille, quel est le diagnostic exact de la panne ?

Par ailleurs ce que la notice d'entretien interdit précisément c'est un nettoyage "haute pression" (genre "kärsher") pas un

nettoyage-arrosage avec une casserole d'eau par exemple. Ce n'est donc pas cette limite de modalité de nettoyage qui exclue un usage "tout terrain" de cet appareil.

Une meilleure démonstration de son inadéquation au "tout terrain" serait qu'il cale à la moindre pente ou au moindre obstacle franchir, ou que ses roues se soient voilées au bout de deux sorties, etc...

Mais c'est sûr ici nous sommes aveugles de la présentation ou promotion que son vendeur fait ou pas de son usage y compris "tout terrain"...

A+

Par Rastouille

Concrètement, ce qui est dit sur le site : Le MACHIN est destiné aux clients recherchant une assistance électrique EXTREME avec un maximum de stabilité et de sécurité. Il ravira encore un peu plus les utilisateurs qui recherchent la performance pour une utilisation intensive en tout terrain avec des capacités de franchissement hors du commun. Conçu et fabriqué dans nos ateliers de Bip, le MACHIN transforme, en quelques secondes, votre fauteuil roulant en QUAD électrique.

En vrai, en effet, il ne monte pas les côtes, en tout cas il faut que la pente soit douce, sinon les roues patines. Donc j'en suis réduite à monter les côtes en marche arrière (oui, c'est un peu dangereux)

Et le fait que je ne puisse pas le passer au Karcher ... enfin ça me laisse 2 options : soit 2-3 heures de nettoyage à la main à chaque utilisation (tous les jours), soit il reste sale. Comme j'ai une vie, c'est la 2ème option.

La panne, c'est un truc (un genre de rotule ?) qui a cassé. (ou qui s'est dévissé, je ne sais pas encore si le pas de vis est pété ou pas, en tout cas moi je n'arrive pas à le re-visser)

Par Henriri

(cher AMI sur internet ça me fait penser au SIROCCO qui souffle à l'EXTREME... comprend qui peut)

Par AGeorges

Bonjour Rastouille,

La DGCCRF est la bonne structure pour déclarer les publicités mensongères.
Si vous êtes dans une région où le dispositif existe, vous pouvez aller spécifiquement sur

[url=https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/signalconso-nouvelle-plateforme-signalement-a-destination-des-consommateurs-0]https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/signalconso-nouvelle-plateforme-signalement-a-destination-des-consommateurs-0[/url]

Peut-être pouvez-vous aussi en parler avec un 'conseil' de votre MDPH ?

Et n'oubliez pas que vous avez des garanties de 1 an et deux ans, au minimum, pour votre ASE de Besançon ... ou équivalent. Vous pouvez aussi au moins détacher votre fauteuil de l'ajout et le nettoyer (le fauteuil seul) au Karcher. Et même, avec un Karcher réglé en faible puissance, nettoyer les éléments non électriques de votre complément QUAD ...

Par Rastouille

Alors la MDPH ne donne pas de conseil. C'est un endroit qui détermine si des gens ont droit à des aides, c'est tout.

Signal conso ... c'est sympa, mais ... enfin je m'en moque qu'ils soient contrôlés par la répression des fraudes. Ce serait pas dommage ceci dit, mais si la boîte ferme ce n'est pas dans mon intérêt.

Par AGeorges

Bonjour Rastouille,

Vous demandez si vous avez des recours.

Je vous propose donc quelques chemins ...
A vous de voir la façon de les utiliser.

Par exemple, les aides (financières) de la MDPH ne sont pas les mêmes pour un fauteuil normal ou un électrique. Ils peuvent donc être informés sur les divers dispositifs, ne serait-ce que pour voir si un AJOUT vaut majoration de l'aide (même si c'est loin d'atteindre ce que vous avez payé).

Les informations sur les garanties vous permettent de mettre la pression sur le fournisseur pour qu'il intervienne plus rapidement pour réparer. Un filetage réalisé dans un matériau ne résistant pas à une utilisation en tout terrain, c'est tout de même un défaut de conception majeur. Ce matériel n'est donc pas adapté à son prétendu usage !
Idem pour la mention de la DGCCRF. Il ne s'agit pas forcément de faire un signalement, cela peut faire partie de la pression à mettre sur le fournisseur pour qu'il répare.

Souhaitez-vous disposer d'informations juridiques sur les garanties obligatoires ?

Par Rastouille

Je me rends compte que je n'ai pas été claire dans mes demandes.

J'ai donc acheté un matériel tout terrain, qui à priori ne l'est pas tant que ça.

Panne n°1 au bout de 15 jours.

Est-ce qu'au bout de ... 5 pannes ? 10 ? je serai en droit de lui demander de reprendre son matériel et me rembourser ?

8 000 ?, c'est un litige qui relève du tribunal de proximité (donc sans avocat). Mais ça existe encore le tribunal de proximité ?

Et d'ailleurs, concernant le délai d'intervention pour réparation de la panne, il n'y a aucun délai mentionné dans ses CGV (y a pas grand chose d'ailleurs). Donc je suis sous la garantie légale de conformité.

Donc il est censé intervenir sous combien de temps ? Quel délai serait déraisonnable ?

Par AGeorges

Rastouille,

La conformité, c'est deux ans.

Pour l'instant, vous avez UNE panne.

Démarche classique, avec contact téléphonique initial, suivi d'une première LRAR si pas de réaction sous 1 ou 2 semaines, rapidement puisque qu'il s'agit d'un "produit" que vous utilisez quotidiennement.

Si, au bout d'un mois, vous ne disposez toujours pas d'un produit opérationnel, il va falloir commencer l'escalade.

Donc 2e LRAR avec demande de remplacement du produit au titre de la GL de conformité (à supposer dans un premier temps que l'exemplaire livré avait des défauts). Avec les références juridiques comme :

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142579]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000044142579[/url]

Pour votre question "Tribunal".

Effectivement, le Tribunal de Proximité n'existe plus.

Tout est le Tribunal Judiciaire.

Selon la nature de votre "dol", pénal, civil sous x ? ou civil au-dessus de x ?, vous êtes routée vers une partie ou une autre du TJ. Le civil se fait par assignation directe, avec ou sans avocat selon le cas, à préciser ensuite.

Les demandes de dommages et intérêts passent toujours par le doyen des juges.

Seul le pénal implique une plainte auprès du Procureur de la République.

L'huissier s'appelle aujourd'hui commissaire de justice. Vous prenez par exemple un avocat. Il rédige une assignation, demande une audience au tribunal, la communique au CdJ qui la remet à l'autre partie (le fournisseur ici).

Ceci est un aperçu rapide, sous réserve de changements qui m'auraient échappé.

Par Rastouille

Oui ... je vais un peu vite.

Mais j'ai claqué une grosse partie de mon épargne, pour avoir le privilège de pouvoir promener mon chien sur les chemins alentours.

Je ne cherche pas à faire des acrobaties, ni une utilisation extrême.

Et pourtant, c'est déjà en panne, et malheureusement je ne suis pas surprise.

Donc en effet je suis plutôt en colère, je suis en panne, je n'ai pas de plan B.

Par AGeorges

Rastouille,

Le plan B c'est :

1. Faire comme vous faisiez avant, sans assistance électrique, sur des trajets courts et plats, pour une période aussi limitée que possible,
2. Mettre la pression sur le fournisseur. Vous lui avez donné assez d'argent pour avoir un service correct. Et si le SAV ne répond pas correctement, envoyez une LRAR au PATRON.
3. Bien expliquer tout ça à votre chien. C'est provisoire.
4. Trouver une association, dans votre coin, qui pourrait vous aider à mettre la pression sur le fournisseur.
5. Ne pas désespérer. Vous êtes bien placée pour savoir que les choses ne vont pas toujours dans le sens que l'on souhaite. La vie est un combat et remettre votre QUAD en route n'est qu'une bataille de plus. Vous y arriverez.

Par Rastouille

Bonjour,

Quelques nouvelles ...

Il m'a envoyé un sous-traitant pour la réparation de la panne. C'était en réalité "seulement" dévissé.

L'explication : contrairement à ce qu'il affirme, son matériel a de grosses difficultés à monter les côtes, même les pentes douces, ça dérape. En conséquences, le truc tremble à mort, et du coup des trucs se dévissent.

Une petite vidéo de ce matin, en situation : [url=https://streamable.com/vjyabt]https://streamable.com/vjyabt[/url]

Son sous-traitant m'a parlé de l'idée de mettre des poids sur les roues, ainsi ça stabiliserait l'engin et lui permettrait de monter les côtes. J'échange des SMS depuis quelques jours avec le patron à ce sujet, je n'arrive pas à obtenir quoi que ce soit ...

Bon, sinon, quelqu'un veut un chien ? Border Collie, 3 ans, un peu agité

Par Rastouille

Un truc à rajouter, désolée.

En réalité, je n'ai même pas eu de vraie facture pour cet achat, uniquement une "facture brouillon".

Je ne sais pas quoi en penser de ça.

En réalité, et depuis cette histoire de retard de livraison important, je me demande s'il s'agit d'une vraie entreprise, ou si tout ça est juste une grosse arnaque. L'entreprise est bien immatriculée mais ... tout le reste est léger quand même