



Bracelet perdu

Par cine

Bonjour

J'ai perdu un bracelet Dinh Van de grande valeur que mon mari m'avait offert pour mes 60 ans car le fermoir s'est ouvert.

Or je leur avais déjà avais signalé que le fermoir s'ouvrait tout seul.

La marque n'a pas pris en compte ma remarque.

Que puis-je faire ?

Cordialement

Par CToad

Bonjour

Vous pouvez activer votre assurance pour tenter un remboursement si votre contrat d'assurance le permet.

Il n'y a à mon avis aucune chance d'obtenir quelque chose du fabricant, sauf peut être un geste commercial s'ils le veulent bien car vous avez continué à porter ce bracelet en sachant et en ayant signalé que le fermoir s'ouvrait tout seul, sans avoir engagé de réparation (une remarque ne suffit pas il fallait faire une réclamation et renvoyer le bracelet pour réparation).

Cordialement,

Ctoad

Par Isadore

Bonjour,

Si vous avez continué à porter ce bracelet en connaissant son défaut au lieu de le mettre de côté une réparation, vous ne pouvez imputer sa perte à la marque.

Qu'entendez-vous exactement par "pris en compte ma remarque" ? Le vendeur a refusé de le prendre en réparation ?

Par cine

Oui, la bijouterie où j'avais acheté ce bracelet l'a renvoyé à la marque qui n'a pas donné suite prétendant que c'était de ma faute si le fermoir s'ouvrait !

C'est la bijouterie ensuite qui a essayé de résoudre le problème en posant une sorte de tout petit fermoir supplémentaire, mais cela n'a pas suffi puisque j'ai quand même perdu mon bracelet.

Merci beaucoup pour votre aide

Par Fructidor

Bjr.

Si vous voulez tout tenter...

Envoyez au service client de Dinh Van une lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR).

Rappelez les faits de manière chronologique : la signalisation préalable du dysfonctionnement du fermoir, le refus ou

l'inertie de la marque face à votre alerte, et la perte consécutive de ce bijou de grande valeur en raison de ce défaut technique avéré.

Invoquez le manquement à l'obligation de sécurité et de conformité, ainsi que la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil) si le défaut était inhérent à la conception du fermoir. Demandez l'indemnisation et le remboursement intégral de la valeur de remplacement du bracelet.

Par cine

Merci beaucoup pour votre aide !

Par Isadore

Bonjour,

Juridiquement, c'est le vendeur qui est responsable de la conformité de l'article. C'est avec lui que le contrat a été conclu.

Si la marque accepte de faire un geste sans vous avoir vendu le bracelet, ce sera à titre purement commercial.

Ce qui s'est passé entre la marque et le vendeur (si ce sont deux entreprises différentes) les regarde. Il est assez fréquent que les vendeurs se défassent sur leurs fournisseurs en essayant d'enfumer leurs clients.

Par cine

Merci beaucoup pour votre aide !