



## Refus de remplacement/remboursement appareil sous garantie

-----  
Par Angele88

Bonjour,

J'ai acheté un distillateur d'eau qui a grillé au bout de quelques mois d'une utilisation normale. Il est encore sous garantie. Le revendeur (situé en Allemagne) après moult questions sur l'usage fait de l'appareil, m'informe qu'il n'est pas réparable et que les pannes mécaniques ne sont pas incluses dans la garantie (aucune mention de ce type dans leurs conditions générales de vente). Après plusieurs échanges par mail, il m'indique qu'il ne procédera pas à son remplacement, ni à un remboursement au motif qu'il n'a pas la preuve que j'en ai fait un usage correct (je mentirais donc), que j'interprète le code de la consommation à ma manière...De mails en mails, je me retrouve entièrement responsable de la panne de l'appareil, accusée de menaces (je leur ai simplement dit que j'allais prendre les dispositions qui s'imposent) Ils me proposent aujourd'hui et ce, après plusieurs mails échangés depuis le début du mois, de renvoyer l'appareil à un atelier en Allemagne qui, je cite "pourra confirmer clairement les dommages mécaniques , émettre un protocole et facturer les actions."

Ils m'ont aussi proposé de me faire un virement de 50? (l'appareil coûte 215?)

Bref, je me fais clairement balader, que puis-je faire ?

PS : ils ont refusé la médiation.

Je vous remercie d'avance pour votre réponse !

AL