



Temps de garantie sur produit de remplacement suite à vice caché

Par ninette76

Bonjour,

J'ai acheté des chaussures en décembre 2019. En novembre 2020, les semelles ont montré un gros défaut d'étanchéité. J'ai contacté le service client de l'entreprise qui l'a reconnu et a procédé à l'envoi d'une nouvelle paire de chaussures que j'ai reçues mi-décembre 2020. Au bout de quelques mois, le cuir du dessus des chaussures a commencé à se fendre complètement. J'ai donc fait de nouvelles photos fin novembre et ai écrit au service client en janvier 2022. Ils refusent tout échange disant que la garantie de 2 ans n'est valable uniquement sur le produit d'origine, et non sur le produit neuf envoyé en guise de remplacement. J'ai contacté des associations de consommateurs qui m'ont affirmé que la garantie de 2 ans s'appliquait sur le produit de la date de sa délivrance, donc sur le produit de remplacement également.

Je souhaitais avoir votre avis afin de pouvoir argumenter avec ce service client qui ne veut rien savoir. merci !!

Par yapasdequoi

Bonjour,

Il faut se référer au code de la consommation.

[url=<https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales>]https://www.economie.gouv.fr/dgccrf/Publications/Vie-pratique/Fiches-pratiques/Les-garanties-legales[/url]

A priori la garantie court à partir de l'achat initial, il n'y a pas de prolongation en cas de remplacement du produit.

Par ninette76

Bonjour, merci de votre réponse. Donc, dans mon cas, je n'ai pu profiter complètement du produit que j'ai acheté durant 1 ans 1/2 et je n'ai plus de recours ??

Par ninette76

Bonjour, merci de votre réponse. Donc, dans mon cas, je n'ai pu profiter complètement du produit que j'ai acheté durant 1 ans 1/2 et je n'ai plus de recours ??

Par yapasdequoi

Bah non.

Il faut relire les textes pour voir que si votre produit est gardé en réparation pendant un certain temps, ce temps est décompté de la garantie. Mais c'est le seul cas de prolongation à ma connaissance.