

ARNAUD VELTEN  
73 RUE CARNOT  
740000 ANNECY  
FAX : 09 57 23 73 27

ANNECY le 19 Juillet 2007  
The Phone House  
64 r Carnot 74000 Annecy  
FAX 04 50 10 14 71

## DEMANDE DE REMBOURSEMENT

### A l'attention du responsable d'agence

Ref dépôt : 579179

Designation : Samsung Z650I Noir KP No IMEI : 352 133 010 361 163

### RAPPEL DES FAITS

- Paiement TPH Annecy : 31/03/07
- Téléphone délivré à TPH Chambéry : 2/04/07
- Dépôt en SAV Annecy : 14/05/07
- 1ere réclamation : 16/06/07
- Mise en garde par fax : 21/06/07
- Mise en demeure (fax & R/AR) : 09/07/07

### 10/07/07

L'agence d'Annecy à appelé Mlle DUCELLIER, pour lui signaler que le téléphone était arrivé et disponible.

**Je me suis présenté pour récupérer le téléphone le 10/07/07 aux alentours de 18h20, votre collaborateur SEBASTIEN, m'as pris à parti et à refusé de rendre le téléphone.** Malgré ma demande, ce dernier à refusé de fournir un protocole de conciliation, ou de récupération du téléphone, et il s'en est suivi de propos hostile (devant clients et collaborateurs)

Je cite :

« Je n'aime pas les gens dans votre genre »

« Je n'ai pas ce téléphone »

« Vous n'êtes que des « procedurer » »

« Débrouillez vous faites ce que vous voulez, Je ne vous rendrais pas votre téléphone»

**Le délai légal de SAV est largement dépassé**

**Le temps d'immobilisation du au SAV est SUPERIEURE au temps d'usage.**

**L'attitude de votre agence nous à forcé, à suivre la procédure légal de mise en demeure.**

**Veillez nous informer par courrier ou fax de la procédure à suivre pour le remboursement de ce téléphone comme le prévoit la loi.**

**Sans nouvelles de votre part sous 7 jours,**

**Nous serons contraint de signaler la situation à votre hiérarchie.**

**Ce que nous avons eu la délicatesse d'éviter jusqu'à maintenant.**

# La garantie commerciale

## Pour plus d'informations

## Les garanties

### La garantie commerciale

(art L.211-15 du Code de la consommation)

Il s'agit d'une garantie « supplémentaire », gratuite ou non, proposée par le vendeur.

Cette garantie doit être matérialisée par un contrat qui définit son contenu, les éléments nécessaires à sa mise en œuvre, sa durée, son champ d'application géographique ainsi que le nom et l'adresse du garant.

Dans le cadre de la garantie commerciale, toute période d'immobilisation de la marchandise (pour les besoins de la réparation, par exemple) d'au moins sept jours rallonge d'autant la durée de la garantie restant à courir.

N'hésitez pas à faire jouer cette garantie, si vous constatez un mauvais fonctionnement de l'appareil acheté et dès lors que la période de garantie n'est pas dépassée.

Si le vendeur refuse d'appliquer la garantie, envoyez-lui une lettre recommandée avec accusé de réception le mettant en demeure de s'exécuter.

**L'existence d'une garantie commerciale consentie par le vendeur ne le dispense pas des garanties légales de conformité ou encore de la garantie de droit commun pour vices cachés.**

- > Le site Internet de la DGCCRF : **[www.dgccrf.minefi.gouv.fr](http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr)**
- > **3939 « Allô, Service Public »** (0,12 € la minute)  
Info Service Consommation
- > La direction de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes de votre département
- > L'Institut national de la consommation : **[www.conso.net](http://www.conso.net)**
- > Les associations de consommateurs de votre département

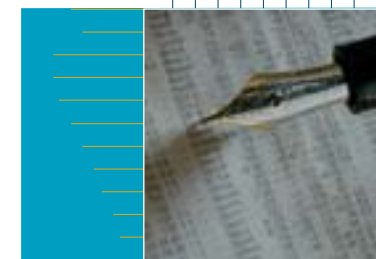
*Les éléments fournis dans cette fiche sont donnés à titre d'information.*

*Ils ne sont pas forcément exhaustifs et ne sauraient se substituer à la réglementation applicable.*



Direction générale de la Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des Fraudes

Juin 2006



La garantie  
couvre tous les vices  
cachés par les vices  
ou n'en aurait pu  
être qu'un moindre prix  
en cas de défaut de conformité

**Vous avez acheté un grille-pain  
mais il ne fonctionne pas.**

**Un appareil ménager vous a été présenté comme ayant  
de multiples fonctions, or il ne remplit pas  
toutes les fonctions annoncées.**

## Quels sont vos droits ?

## L'obligation de délivrance conforme

**Lors d'un achat, le vendeur est tenu de vous délivrer un bien conforme et de garantir le bien vendu. Vous bénéficiez toujours des garanties prévues par la loi et éventuellement d'une garantie commerciale proposée par le vendeur.**

### L'obligation de délivrance conforme

*(art. 1603-1604 du Code civil)*

Il y a obligation pour le vendeur de vous livrer un produit conforme à celui que vous avez acheté.

**Soyez dès lors très vigilant lors de la livraison du produit.**

Assurez-vous en présence du livreur que ce produit est celui que vous souhaitez acquérir.

N'hésitez pas à formuler des réserves sur le bon de livraison si la marchandise livrée ne correspond pas à votre commande.

Vous êtes en droit de refuser la livraison si le produit livré n'est pas conforme à celui que vous avez acheté.

Le défaut de conformité invoqué sur la base de l'article 1603 du Code civil est lié à l'obligation de délivrance du bien ; si vous ne faites aucune réserve à sa réception, il sera difficile pour vous d'invoquer la non-conformité de celui-ci.

Tel n'est pas le cas si vous agissez sur le fondement du nouveau régime légal de conformité des articles L.211-1 et suivants du Code de la consommation.

## La garantie légale de conformité

### La garantie légale de conformité

*(art. L.211-1 et suivants du Code de la consommation)*

Elle s'applique au produit livré et suppose que vous en constatez la non-conformité. Pendant les six premiers mois, le défaut constaté est supposé avoir existé au moment de la livraison ; après cette période, vous devrez prouver que le défaut était antérieur à la livraison.

#### Le produit est non conforme :

- > s'il ne correspond pas :
  - à l'usage qui peut en être habituellement attendu ;
  - à la description donnée par le vendeur ;
- > s'il ne possède pas les qualités annoncées par le vendeur ou par publicité ou étiquetage ;
- > s'il ne présente pas les qualités que vous recherchiez, connues du vendeur et acceptées par lui.

Vous pouvez mettre en action **la garantie légale de conformité** dans les deux ans à compter de la délivrance du produit.

Elle vous permet :

- > de demander dans un premier temps la réparation ou le remplacement sans frais (au choix du consommateur, en fonction de ce qui est possible et raisonnable) ;
- > de demander la résolution du contrat (c'est-à-dire son annulation) ou la réduction du prix, en cas d'impossibilité de réparation ou de remplacement du produit ou si vous n'avez pas obtenu satisfaction dans un délai d'un mois après votre demande.

La résolution du contrat ne peut jamais être exigée pour un défaut mineur.

**La mise en œuvre de la garantie légale de conformité du Code de la consommation ne fait pas obstacle à l'action en garantie des vices cachés et de délivrance conforme du Code civil.**

## La garantie légale des défauts ou vices cachés

### La garantie légale des défauts ou vices cachés

*(art. 1641 du Code civil)*

Elle vous est due quel que soit le produit acheté, quel que soit le vendeur même s'il n'y a pas de contrat écrit.

#### Quatre conditions doivent être réunies pour que vous puissiez bénéficier de cette garantie :

- > le vice ou le défaut affectant le produit acheté est grave ; il vous empêche d'en faire un usage normal ou en diminue les propriétés attendues ;
- > le vice ou le défaut doit être caché ; ce qui signifie qu'au moment de l'achat vous ne pouviez pas le détecter aisément après les quelques vérifications élémentaires d'usage ;
- > le vice ou le défaut existait avant l'achat même s'il s'est manifesté ultérieurement ; il ne doit pas être la conséquence d'une mauvaise utilisation du produit ;
- > vous devez agir dans un délai de deux ans à compter du jour où vous avez découvert le vice ou défaut pour exiger le bénéfice de cette garantie.

**Les quatre conditions sont réunies ;** vous avez le choix entre :

- > rendre le produit acheté et vous faire rembourser le prix versé ; c'est l'action réhibitoire. Cette action n'est pas possible si le bien a été détruit car il doit être restitué en contrepartie du remboursement ;
- > conserver le produit mais demander une réduction de prix ; c'est l'action estimatoire.

Quelle que soit l'action choisie, le vendeur sera tenu de vous rembourser les frais occasionnés par les vices cachés.

TPH ANNECY

CJSAV (Agence Anancy Carnot) le 14/05/07

Impossibilité de recharger le téléphone (Mr Velten)
 

- Défaut constaté et reconnu après test de charge par votre collaborateur
- Préconisation de renvoi Consigne attendre : TPH vous contactera
- Non possibilité de fournir un téléphone

 Demande polie et sans esclandre du Z650I le 14/06/07 (Mr Velten)
 

- Impossibilité de nous fournir de nouvelles
- Délai legal atteint

 Demande polie et sans esclandre le 20/06/07 (Mr Velten)
 

- Présentation et dépôt d'une Photocopie du code IMEI du Z650I acheté le 31/03/07 à l'agence TPH Anney
- Reconnaissance par un de vos collaborateurs de mon passage à de nombreuses reprises
- Promesse de s'occuper du probleme

 Premier fax le 21/06/07 de mise en garde (Mr Velten)
 

- résumé des faits
- mise en garde : Un délai d'immobilisation supérieur au délai légal de trente jours donne droit au consommateur d'exiger le remboursement intégral du bien ainsi qu'à des dommages et intérêts pour le préjudice subi.
- Demande de trouver une solution sous 5 jours
- FAX resté sans reponse
- Accusé de reception 21/06/07 3:27 PM au 0450101471

 Demande polie et sans esclandre (Mr Velten) 23/06/07
 

- Annonce que le telephone est arrivé chez bouygues le 19 juin
- Engagement de votre collaborateur à faire un geste commercial
- Engagement de votre collaborateur à s'occuper du dossier
- Aucune nouvelle
- Reconnaissance de votre collaborateur qu'il n'a rien eu le temps de faire pour le dossier

 Demande polie et sans esclandre (Mr Velten) 27/06/07
 

- Obtention d'une attestation de depot en SAV le 14/05/07

 Mise en Demeure FAX et recommandé le 09/07/07 par Mlle Ducellier
 

- De fournir un téléphone Z650I sous 7 Jours
- Accusé de reception Fax 9/07/07 4:22 PM au 0450101471
- Accusé reception Recommandé

 Appel de Mlle Ducellier par votre agence le 10/07/07 via le 0450101471 à 15h 31
 

- L'interlocuteur se presente comme "Agence Phone House"
- Demande de venir récupérer le téléphone

 Passage pour la recupération du Z650I (Mr Velten) le 10/09/07 18h20
 

- Explication de la raison de ma presence à "SEBASTIEN"
- Présentation de ma carte d'identité pour justifier de mon identité
- Votre collaborateur "Sebastien" s'énervé
- Propos agressifs je cite:
- Demande courtoise d'explications, et comment resoudre le probleme
- Refus de fournir des explications, je cite
- Mr Velten appelle Mlle Ducellier qui demande à parler à "Sebastien"
- Réponse de Mr Sebastien
- Mr Sebastien prend à parti Mr Velten je cite :
- Essais de relativiser de la part de Mr Velten
- Mr Sebastien saisi un catalogue Phone House Juillet 2007

 Dernière demande de remboursement cordiale

DAVID THIBAUT  
Ref dépôt : 579179

Aucune nouvelle

Aucune nouvelle

Aucune nouvelle

(3 jours après le delai légal)

Annonce de 3 semaines de délai supplémentaire

Numéro d'envoi : 1A 007 419 8750 9

Avis de reception poste :10/07/07

L'interlocuteur se presente comme "Agence Phone House"

Demande de venir récupérer le téléphone

Explication de la raison de ma presence à "SEBASTIEN"

Présentation de ma carte d'identité pour justifier de mon identité

Devant son autre collaborateur

Devant les clients présents dans la boutique

Je n'aime pas les gens dans votre genre

Je ne vous rendrais pas ce téléphone

Je parle pas au gens dans votre style

Je ne vous rendrais pas ce téléphone

Je n'ai pas votre téléphone

NON,je refuse de parler au téléphone

Je refuse de vous parler

Vous êtes que des "Procedurer(s)"

Je ne vous rendrais jamais ce téléphone

Vous avez rien d'autre à faire ?

Vous savez combien coutes un recommandé ?

"ca fait plus d'un mois et demi que je n'ai plus de téléphone vous comprendrez ..."

"Tenez prenez ce catalogue, tous les numéros, débrouillez vous faites ce que vous voulez, Je ne vous rendrais pas votre téléphone!"