



Litige avec garage: Ne veut pas prendre en charge les réparations

Par meryloub, le 27/04/2018 à 10:21

Bonjour tout le monde,

Alors voilà, je vous expose mon problème car j'ai besoin de votre aide dans le cadre d'un litige avec un garage Peugeot.

Il y a quelques semaines, j'ai déposé ma voiture à leur garage pour un soucis de caméra de recul.

En récupérant ma voiture, je me rends compte que celle-ci a été abîmée à divers endroits: pare-choc, pare-brise, aile... je le signale donc au garage qui m'explique qu'il y a des travaux dans la rue d'à côté, que ma voiture était garée dans une cours du garage à l'extérieur et que cela doit venir de projections de cailloux (en effet, j'en ai retrouvé au niveau des essuie-glaces!!) Quelle idée de stationner la voiture d'un client à côté de travaux!!!

Nous le notifions donc sur le document de réception de la voiture mais ne faisons pas un tour détaillé de la voiture. Je le fais le lendemain et rédige un mail très détaillé au garage mentionnant tous les impacts relevés avec photos à l'appui. Je reçois un mail de confirmation de prise en charge des réparations.

La semaine dernière, j'appelle le garage pour savoir si je peux venir récupérer ma voiture et on me dit que OUI! Je demande confirmation des réparations réalisées et m'aperçois que mon toit panoramique n'a pas été changé (mentionné dans mon mail et dans la demande de travaux que j'ai signé lors du dépôt de ma voiture). Je la laisse une semaine de plus, le temps pour eux de changer le toit panoramique.

Ce matin, le responsable du garage m'appelle pour me dire que le changement du toit ne sera pas fait car il ne voit pas de "corrélation" entre les impacts sur celui-ci et les dégâts dus aux travaux!! Alors que mon pare-brise lui était fissuré, ils ont dû changer une vitre latérale et les montants de pare-brise étaient impactés.

Je suis plus que furieuse car j'ai tout notifié par mail, j'ai obtenu un mail de confirmation de prise en charge des réparations, cela est notifié sur la demande de travaux signé au garage et ils font preuve, selon moi, de mauvaise foi.

Que puis-je faire? Quels sont les recours possible? Faut-il que j'aille récupérer ma voiture?

Merci 10000 x de votre aide [smile4]

Par **Visiteur**, le **27/04/2018** à **10:28**

Bonjour,
après leur avoir écrit en LRAR, visez plus haut ? Le siège social de la marque ? Leur service clientèle ?

Par **meryloub**, le **27/04/2018** à **10:51**

Bonjour grenouille,
Oui c'est en effet ce que j'ai prévu de faire mais je souhaite être sûre de moi et savoir que je peux avoir gain de cause. J'aurais aimé pouvoir leur mettre la pression pour qu'ils le fassent comme c'était convenu de base.

Par **Visiteur**, le **27/04/2018** à **14:03**

Personne ne peut vous garantir le résultat. Dans un sens ou dans l'autre...