



Non prise en charge d'une réparation d'un produit sous garantie

Par **Clem0567**, le **12/12/2025 à 14:58**

Bonjour,

J'ai acheté une trottinette Xiaomi chez Decathlon en février 2024. J'ai récemment détecté un problème avec l'appareil et l'ai donc déposé à l'atelier du magasin Decathlon de ma région. Une vis est fêlée en deux dans la potence.

La trottinette a été envoyée dans l'un des ateliers en Allemagne de la marque Xiaomi.

Ayant encore ma trottinette sous garantie jusqu'en février 2026, j'ai eu la "joie" de recevoir un mail de l'atelier Decathlon me signalant que cela n'est pas pris en charge par les services de Xiaomi.

Xiaomi me propose donc trois options :

- 188€ (à mes frais) : réparation et renvoi de la trottinette
- 88€ (à mes frais) : renvoi de la trottinette sans la réparation
- 0€ (mais je n'ai plus de trottinette) : ils gardent la trottinette

Selon les dires de l'atelier Decathlon, Xiaomi considère que c'est une mauvaise utilisation de la trottinette.

Je n'ai reçu aucun papier officiel de Xiaomi (devis ou note d'information...). Le magasin Decathlon m'a indiqué qu'ils ne pouvaient rien faire.

Ma trottinette étant encore sous garantie, ai-je d'autres recours ?

Par **Zénas Nomikos**, le **12/12/2025 à 16:21**

Bonjour,

si vous voulez la voie amiable :

- 1 - courrier RAR au magasin où vous avez acheté la trottinette contenant vos prétentions
- 2 - Saisine du médiateur dont les coordonnées figurent sur les papiers du magasin sinon il faut

vous enquérir des ses coordonnées où vous pouvez

L'étape 1 est impérative sous peine d'irrecevabilité devant le médiateur

Bon courage.

Par **janus2fr**, le **13/12/2025** à **09:39**

Bonjour,

C'est le vendeur qui vous doit la garantie légale de conformité, vous n'avez pas à traiter avec le fabricant.

Donc vous exigez du vendeur qu'il appalique cette garantie.

<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/mes-droits-conso/bien-consommer/tout-savoir-sur-la-garantie-legale-de-conformite>