

XXXXXXX

XXXXXXXXXXXX, le 11 Avril 2010

GROUPAMA - Protection Juridique

Objet : Turbo défectueux suite remplacement moteur.
Référence client : XXXXXXXX
Numéro de contrat : XXXXXXXX

Madame, Monsieur,

Nous sommes amenés à faire appel à vos services du fait d'un différend avec une concession Renault dans le cadre d'une intervention mécanique.

Voici un résumé de la situation à laquelle nous sommes confrontés. Vous obtiendrez davantage de détails en lisant le courrier recommandé que nous avons envoyé à la concession le 30 mars 2010 et qui est joint à ce courrier.

Le 5 mars 2010, nous avons réglé une intervention d'entretien sur notre véhicule Renault Scenic 2 Dci 120 cv immatriculé XXXX XX XX de **3338** euros (conformément à un devis accepté le 1er Mars 2010) correspondant à un échange standard du moteur (consécutif à une usure prématurée des coussinets de bielle). Nous avons alors récupéré notre véhicule.

Dès les premiers kilomètres, nous avons constaté un bruit que nous n'avions jamais eu auparavant.

Après retour du véhicule quelques jours plus tard à la concession, il s'avère qu'il est diagnostiqué un jeu important au niveau du turbo et que celui-ci doit être remplacé.

Le montant initial du devis s'élève à 2200 euros mais Renault en prendrait une partie à sa charge et il resterait à notre charge 646 euros.

Nous n'acceptons pas de devoir régler cette nouvelle facture. En effet, l'objet de la réparation précédente était un échange standard du moteur. Au cours des discussions avec le concessionnaire, devant l'ampleur du travail et des frais engagés, nous nous sommes enquis de savoir si le turbo (autre pièce qui se révèle fragile sur ce véhicule) faisait partie de l'échange standard. Il nous avait été répondu que cela dépendait de son état et que s'il était en bon état, il était conservé. Lorsque nous avons récupéré le véhicule, la personne en charge de notre dossier nous avait affirmé que le turbo était bon et qu'il n'avait donc pas été remplacé.

Il me paraît totalement anormal :

- 1) qu'une pièce qui avait été diagnostiquée en bon état par le concessionnaire avant son intervention (et cela devait bien être le cas car avant que nous ne

déposions le véhicule nous n'avions jamais constaté ce bruit) ne le soit plus à l'issue de son intervention,

- 2) que suite à un remplacement de moteur, le concessionnaire nous rende un véhicule potentiellement dangereux (les pannes de turbo sont souvent dangereuses : moteur qui s'emballe, fumée importante intérieure et extérieure, risque de casse du moteur !) et qu'il n'ait pas constaté ce dysfonctionnement

Aujourd'hui, le concessionnaire ne reconnaît pas ses responsabilités et me demande de prendre à notre charge une partie de ces réparations.

Nous aimerions avoir votre assistance afin de défendre nos droits.

Nous pensons que le concessionnaire est responsable de la mise en défaut de cette pièce dont le coût de remplacement est très élevé. Ayant déjà eu à assumer une dépense très importante (et injustifiée car liée à un vice caché que le constructeur n'a pas pris entièrement à sa charge en nous laissant une facture de 3338 euros) , nous n'acceptons pas de devoir assumer cette nouvelle dépense.

Nous joignons à ce courrier :

- 1) Le bon d'intervention en date du 18/03/2010 suite au bruit du turbo (le bon d'intervention a été généré le lendemain du jour où a été immobilisé le véhicule) (Pièce Numérotée 1)
- 2) Le devis de 650 euros obtenu le 9/4/2010 (ce devis intègre une prise en charge du constructeur, le devis initial étant d'environ 2200 euros) (Pièce Numérotée 2)
- 3) La facture de l'intervention précédente (Echange standard du moteur), la facture est en date du 25/03 mais le concessionnaire a mis 3 semaines à nous la communiquer. En fait elle a été réglée le 5 mars 2010, le jour où nous avons récupéré le véhicule suite à l'échange standard. (Pièce Numérotée 3)
- 4) Le courrier recommandé envoyé au concessionnaire le 30/03/2010 qui retrace de manière plus détaillée les circonstances qui nous amènent à vous contacter. (Pièce Numérotée 4)
- 5) Copie de la carte grise du véhicule (Pièce Numérotée 5)

Dans l'attente de votre réponse, nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.