

ADVANCE



ADVANCE – 35/41 Avenue Paul Doumer – 92500 Rueil-Malmaison

M. Sarath SAMARAKOON MUDIYANSELAGE

92210 SAINT CLOUD

Saint Cloud, le 18 mai 2017

Lettre recommandée avec accusé réception

Objet : Votre courrier du 10 avril 2017

Monsieur,

Nous faisons suite au courrier que vous avez adressé au service client du Constructeur VOLKSWAGEN en date du 10 avril 2017, par lequel vous mettez en cause notre garage suite à l'impossibilité de réparer votre véhicule SHARAN immatriculé 41 BML 92.

Vous nous reprochez notamment :

- De ne pas réparer votre véhicule, immobilisé depuis le 20 octobre 2016 au sein de notre atelier ;
- De ne jamais vous avoir informé de la nécessité de remplacer la courroie de distribution de votre véhicule ;
- De vous avoir proposé un véhicule d'occasion détérioré.

Nous tenons à vous rappeler les précisions suivantes :

- Lors de nos précédentes interventions, contrairement à ce que vous indiquez, nous vous avons alerté à plusieurs reprises sur la nécessité de remplacer la courroie de distribution. Cette alerte est d'ailleurs rappelée sur nos diverses factures.

Malgré nos préconisations, vous n'avez cependant jamais missionné notre atelier pour procéder à cette intervention.

- Vous nous avez confié votre véhicule suivant ordre de réparation n° 2016002465/1 signé le 21 octobre 2016. Notre diagnostic a révélé que l'origine de la panne était la casse de la courroie de distribution.

Compte tenu de l'ancienneté de votre véhicule (26/06/1998) et de son fort kilométrage (122 780 kms), nous vous avons informé de l'impossibilité de nous procurer la pièce de rechange nécessaire.

- A votre demande, nous vous avons en conséquence présenté une offre commerciale pour un véhicule d'occasion, comprenant les caractéristiques que vous sollicitiez à savoir :
 - Modèle : Touran
 - Kilométrage : 49 360
 - Prix : 13 000 € TTC

SAS au capital de 5 021 700 €

ADVANCE
35/41 Avenue Paul Doumer
92500 Rueil-Malmaison
Téléphone 01 47 93 02 09
Télécopieur 01 47 49 35 26
www.groupeschumacher.com

RCS B 448519 165 Nanterre
Siret 448 519 165 00139
Code APE 4511 Z
N°identification
FR 85 448519165

Vous avez refusé cette offre commerciale.

Compte tenu des caractéristiques très spécifiques que vous avez exigées, nous n'avons pas été en mesure de vous présenter d'autres offres.

Les photos que vous avez jointes à votre courrier ne correspondent en aucun cas au véhicule que nous vous avons proposé.

De manière générale, vous n'apportez aucun élément probant permettant de justifier vos accusations à l'encontre de notre société.

Si nous pouvons comprendre votre mécontentement lié à l'impossibilité de trouver un véhicule qui corresponde à la fois à votre budget et à vos attentes, nous ne pouvons en revanche tolérer que vous affirmiez que nous ne vous avons jamais alerté sur la nécessité de remplacer la courroie de distribution de votre véhicule et que nous vous avons présenté un véhicule dans un état de dégradation important.

Compte tenu de ce qui précède, nous sommes au regret de vous informer que nous ne pouvons pas donner une suite favorable à votre demande.

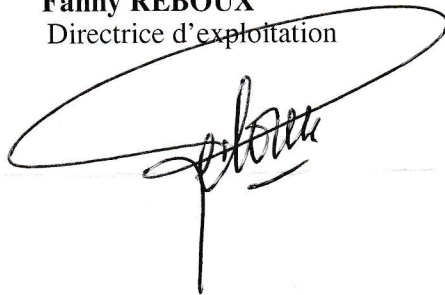
Par ailleurs, nous vous rappelons que votre véhicule est stationné dans nos locaux depuis sept mois.

Nous ne pouvons pas le conserver davantage et vous prions en conséquence de bien vouloir venir le récupérer.

A défaut, nous serons contraints de vous facturer des frais de gardiennage, soit 15 euros TTC/ jour.

Dans cette attente, nous vous prions d'agréer Monsieur, l'expression de nos sincères salutations.

Fanny REBOUX
Directrice d'exploitation

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Reboux', is written over the typed name and title. The signature is stylized and includes a large, sweeping loop at the top.



LA POSTE

3603

Destinataire

SARATH SAMARAKOON HODIYASENE
Identité (Nom et Prénom) ou raison sociale

RECOMMANDÉ AVEC AVIS DE RÉCEPTION

Numéro de l'envoi : 1A 143 345 3336 3



PRINCIPAL

Prés :

QL :

2605
4

92240 SAINT-CLOUD
Code postal Commune

Présenté / Avisé le : 26/05/17

Distribué le : / /

Je soussigné déclare être

Le destinataire

Le mandataire

CNI/Permis de conduire

Autre : ST-CLOUD PAL

Signature
(Précisez Nom et Prénom
si mandataire)

Signature Facteur

SGR 2 V22 MSR 1A 15-1002908 11-16

Expéditeur

Référence client

Expéditeur

~~A DUANCE ST-CLOUD
Identité (Nom et Prénom) ou raison sociale~~

~~Expéditeur~~

N°: 38

~~Rue DARTIGUEY~~

Libellé de la voie

~~92240 Saint Cloud~~

Code postal

COMMUNE

Utiliser uniquement un STYLO À BILLE en appuyant fortement.

Pensez également à la Lettre recommandée en ligne.

Consultez www.laposte.fr/boutiqueducourrier



NEUTRE en CO₂
laposte.fr/neutralitecarbone

Cadres réservés à La Poste

ÉPART LE 24/05/17

DEPOT 17H24

LE 23/05/17

Date

Prix : EUR

CRBT :

RI

Niveau de garantie (valeur au dos) : R1 R2 R3

* Le facteur atteste par sa signature que l'identité du destinataire ou de son mandataire a été vérifiée précédemment.

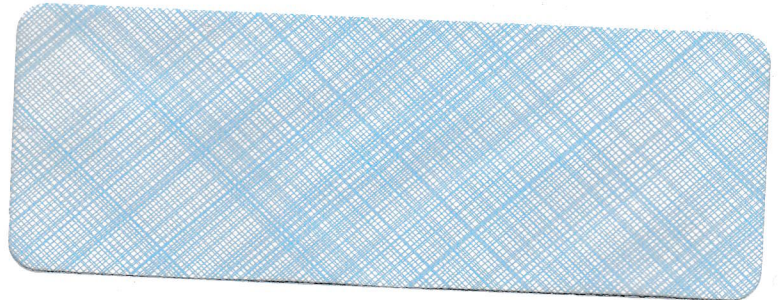
PREUVE DE DISTRIBUTION

La Poste S.A. au Capital de 3 800 000 000 € - RCS Paris 3
Siège Social : 9 rue du Colonel Pierre Avia - 75015 Paris

RECOMMANDÉ
AVEC AVIS DE RÉCEPTION



n° de l'envoi : **1A 143 345 3336 3**



010

