

Montpellier, le 12 juillet 2011

INVACARE POIRIER
Service Qualité
Route de St Roch
37230 Fondettes

Objet : Réclamation concernant mon fauteuil Küschall Champion (fente de la platine porte axe gauche)

Bonjour,

Le revendeur de mon fauteuil Kuschall Champion (Valéa à Lunel, fauteuil n° 08080592068, facture du 31/12/2008) vient de m'annoncer qu'Invacare refuse de prendre en garantie la platine fendue, qu'il est venu récupérer hier à l'occasion d'une visite pour une fixation de palette à remplacer.

Je me permets de vous signaler que je trouve ce refus anormal à plusieurs titres :

1. Cette pièce ne ferait pas pour Invacare partie du châssis pour lequel est annoncée une garantie de 5 ans ?!
Pourtant c'est très logiquement qu'elle est placée dans le chapitre « châssis », en page 11 de votre catalogue de pièces détachées :
[http://doclibrary.invacare.fr/Office/Europe/Marketing/MktDocFR.nsf/VALLMDocument/5A0AF15FE167244FC125761D004C2173/\\$File/CHAMP08_invacare_FR_2009-08-25.pdf](http://doclibrary.invacare.fr/Office/Europe/Marketing/MktDocFR.nsf/VALLMDocument/5A0AF15FE167244FC125761D004C2173/$File/CHAMP08_invacare_FR_2009-08-25.pdf)
2. C'est la troisième pièce de ce type que je vois se fendre : c'est arrivé successivement sur chacune des 2 platines de mon précédent fauteuil acquis chez un autre revendeur –voir en PJ le courrier qu'il m'avait fallu vous faire en 2007 pour en obtenir la prise en charge-, et cela survient pour la première fois sur l'actuel.
A chaque fois cela occasionne un jeu important dans les roues, un risque de chute en cas de casse, et un embêtement important pour faire remplacer cette pièce...
Je veux bien admettre que je joue là de malchance, mais au bout de 3 fois il semble également permis d'incriminer un défaut dans la fiabilité de la platine.

C'est actuellement le 4^{ème} fauteuil Champion que j'utilise, depuis mon premier achat en 1992, et si j'ai été contente de la solidité des 2 premiers, je trouve aujourd'hui épuisant de devoir réclamer pour une fiabilité que, me semble-t-il, vos clients sont en droit d'obtenir durant un minimum de temps, lorsqu'ils achètent un fauteuil présenté comme « haut de gamme ».

Je ne sais la suite que vous pourrez donner à cette information, mais sachez que pour la suite de ma carrière de paraplégique utilisatrice de fauteuils, cette situation ne m'incite pas à persister dans ma fidélité au modèle Champion, même si j'apprécie sa conception originale de pliage.

Bien cordialement,

Copie : SAV de Valea valeasav@orange.fr