

Bonjour,

Je suis Joël Pangop, client chez Seray. J'ai acheté le 29 octobre 2024 une hyundai ioniq 2020 électrique chez vous. Le vendeur se nommait Marc-André. Quand j'ai choisi le véhicule, il m'a envoyé chez une demoiselle pour finaliser la vente et cette dernière m'a obligé à prendre une garantie prolongée stipulant qu'étant donné le kilométrage avancé du véhicule (plus de 190000 km) de plus que c'est un véhicule électrique, je serais obligé de prendre cette garantie sur 60000 km jusqu'en 2027 pour me protéger de tout problème lié dommage électrique du véhicule comme ça quand j'ai un problème de la sorte, je viens juste les voir et il le règle et je n'aurais qu'une franchise à payer et aussi que je bénéficie en parallèle d'une garantie de 8 ans sur la batterie du véhicule venant du manufacturier.

Mardi de la semaine dernière c'est-à-dire le 15/09/2025, je me suis rendu compte le matin que mon véhicule ne chargeait plus quand je le branchais. J'ai appelé votre service à clientèle et on m'a demandé de venir avec le véhicule. Dans un premier temps un monsieur (service à la clientèle) m'a fait signer un document pour un coût d'environ 160\$ dont je n'étais pas supposé payer de ma poche vu que je serais couvert. Après près de 3 heures d'attente (12 à 15h), le même monsieur est venu vers moi pour me dire que le problème était résolu et qu'il va d'abord aller voir son directeur pour se rassurer que je suis couvert. Quelque temps après, il vient vers moi pour me dire que je ne suis couvert d'aucune assurance. Quand j'ai insisté sur le fait que je suis bel et bien couvert, il m'a dit qu'il va encore voir son directeur, quelque temps après, il revient vers moi pour m'emmener à son bureau et me dit que je suis couvert à juste 20000km (précisément un peu moins que ce que j'ai déjà parcouru donc 216931 km). J'ai insisté une fois de suite en lui disant que je suis couvert à 60000km et que j'ai la preuve. Une fois de plus, il me dit qu'il va voir son directeur, quelque temps après, il revient et me dit dans un premier temps que tout est bon, je suis couvert comme quoi c'est son directeur qui décide si je suis couvert ou pas. Il s'assoit à son bureau, passe un appel ensuite, me dit que la pièce qui est endommagée n'est pas parmi les pièces du système électrique qui sont couverts par la garantie d'où mon incompréhension, car quand la demoiselle m'a vendu ce véhicule. Elle m'a obligé à prendre cette garantie me signifiant que c'est pour me protéger de tout problème lié au système électrique vu le kilométrage avancé. Il m'a montré une liste de pièces couvertes dont je n'avais pas connaissance au préalable ce qui veut dire qu'elle m'a vendu un produit sans me donner toute l'information nécessaire. Je lui ai clairement fait comprendre que je ne l'accepte pas et qu'ils trouvent une solution, car j'ai payé pour cette garantie sur la base de ce qu'on m'a présenté. Il est allé revoir son directeur qui est venu me voir pour m'emmener dans un bureau.

Le directeur à son tour m'a fait comprendre qu'il comprenait ma situation et qu'il verra le lendemain comment discuter avec l'assurance du malentendu et ses mécaniciens sur le cout (évalué à 3400\$) des réparations et verra comment on (Seray et moi) partagera ces frais. Moi je lui ai clairement fait comprendre que je n'ai aucuns frais a a partagé, car j'ai payer une garantie prolongée sur la base que je serais couvert pour ce type de problème de plus que c'est un problème lié à l'usage donc ce n'est pas de ma faute. Il m'a par la suite fait comprendre qu'il va voir ce qu'il pourra faire pour me satisfaire et me tenir informé le lendemain. En attendant, on m'a donné un véhicule de courtoisie que j'ai pris et je suis rentré chez moi.

Le jeudi 17/09/2025, un certain Jeremie Besette m'a appelé pour me dire qu'ils ont évalué tous les problèmes liés a la panne et que c'est tout le système de charge qu'il faut changer ainsi que la pièce de charge de niveau 3 ce qui couterait 3200\$ environ, comme quoi ce n'était pas le mardi qu'ils ont inspecté le véhicule, mais après, ce qui signifie que tout ce qui été dit et fait le mardi ou j'étais la n'existe pas, c'est un nouveau processus et une nouvelle personne qui consulte mon dossier. Je lui ai dit que je n'avais rien à payer, car j'ai une garantie. Il m'a dit qu'il va discuter avec la dame qui m'a vendu la garantie et me revenir sur le sujet, chose qu'il n'a pas faite par la suite.

Vendredi il m'a rappelé, une fois de plus fait semblant d'ignorer ce qu'on s'est dit a la veille et m'a demandé de venir pour qu'on règle le problème en personne, mais d'abord que je dois aller remettre le véhicule de location qu'ils m'ont donné pour la courtoisie en attendant de régler mon problème. Je lui ai dit que je serais disponible mardi le 23/09/2025 pour venir et je lui ai demandé si le plus important pour lui était de régler mon problème ou de remettre le véhicule et il m'a dit que c'est de remettre le véhicule et après on va voir comment régler mon problème. Voilà les faits que j'ai vécus que je viens de relater. Ceci étant dit, je constate que Seray est en train de vouloir m'amadouer depuis le début. La dame m'a fait acheter une garantie et Seray ne veut pas assumer cette garantie de plus le service de Seray cherche a abuser de ma confiance et me sous-estime. Serait-ce parce que je suis un immigrant? Je ne saurais le dire, mais le constater. Donc, je tiens dorénavant à communiquer uniquement par courriel ou par SMS, plus par téléphone, ou en personne jusqu'à ce que vous trouvez une solution claire à mon problème. De plus, je tiens à vous préciser que je ne fais plus confiance au véhicule que vous m'avez vendu il y a moins d'un an.

Cordialement,