



Garantie - Remplacement du produit impossible

Par Tidal54

Bonjour,

J'ai acheté une montre dans un magasin et celle-ci a dysfonctionné 2 mois avant de la fin de la garantie (je bénéficiais d'une garantie de 36 mois).

Problème, le SAV fait un retour au magasin en leur disant de me proposer un échange (sans que la raison détaillée me soit énoncée, la montre serait potentiellement irréparable). Le magasin me propose alors de bénéficier d'un avoir à hauteur du prix d'achat (il refuse de me rembourser), par chance la même montre est toujours à la vente mais la couleur du bracelet et du cadran est différente (le reste est absolument identique). C'est là qu'arrive le 2ème problème, le magasin me demande de payer le surplus entre le prix d'origine et le prix actuel de la montre (prétexte : référence différente, et oui car couleur différente...). En ont-ils le droit?

Enfin clou du spectacle, je demande où est ma montre et on m'indique qu'elle a été "recyclée"! Avait-il le droit de la détruite sans mon consentement? J'aurai aimé récupéré le bracelet...

Merci pour votre aide.

Par kang74

Bonjour

Il faut prendre connaissance des conditions de cette garantie commerciale (ou constructeur) puisque la garantie légale de conformité ne dure que 24 mois ; par de là aucun cadre légal ne peut vous donner raison, ce sont les CGV qui font foi .

Si c'est une garantie constructeur, voyez avec le service directement .

Par Tidal54

Bonjour,

Absolument rien d'indiqué à ce niveau là si ce n'est: l'extension de garantie consiste à prolonger d'un an supplémentaire la durée des garanties légales de conformité.

Merci,

Par Isadore

Bonjour,

Dans ce cas on applique les règles de la garantie légale de conformité : réparation, si pas possible échange contre un produit strictement identique (y compris les couleurs) ou remboursement au choix du vendeur.

Mettez en demeure par courrier recommandé le vendeur de procéder conformément à l'extension de garantie soit à une réparation, soit à un échange contre un produit identique soit à un remboursement.

Par janus2

ou remboursement au choix du vendeur.

Bonjour,

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, le remboursement n'est pas au choix du vendeur. Le vendeur a le

choix entre réparation et remplacement. Le remboursement, lui, est de droit s'il est impossible de réparer ou remplacer l'objet dans un délai d'un mois.

Par Isadore

Oui, vous avez raison, je vois que j'ai inversé les deux.

Par Tidal54

merci pour votre aide qui m'a permis d'obtenir gain de cause via le rappel des textes de loi. Dommage d'en arriver là, il faut se battre pour tout...

Par janus2

Merci du retour.