



Probleme de service après vente et question

Par Visiteur

Bonjour,

J'ai reçu le 23/11/2010 un écran pour ordinateur commandé sur le site "Matériel.net".. Il a fonctionné trois mois puis ne s'est plus allumé. Je précise que j'ai testé mon ordinateur avec d'autres écrans qui eux fonctionnaient très bien.

Je l'ai donc renvoyé au SAV le 11/03/2011 . Le SAV m'a contacté récemment et m'a dit que comme mon écran fonctionnait très bien et que je devais régler la somme de 105? pour qu'ils me le renvoient(c'est le tarif pour un matériel renvoyé au SAV qui n'est soit disant pas en panne!). J'ai payé cet écran 175.50? H.T. + 68? de taxes = 243.50?.Le retour au SAV a couté 59?. Je refuse de payer encore 105? (60% du prix H.T.) pour le renvoi d'un matériel sous garantie.J'ai donc demandé le remboursement de ce matériel défectueux. Le vendeur refuse de me rembourser et ne veut pas me renvoyer mon matériel si je ne paye pas 105?.

Est-ce des pratiques légales? Merci pour votre réponse

Par Visiteur

Chère madame,

e l'ai donc renvoyé au SAV le 11/03/2011 . Le SAV m'a contacté récemment et m'a dit que comme mon écran fonctionnait très bien et que je devais régler la somme de 105? pour qu'ils me le renvoient(c'est le tarif pour un matériel renvoyé au SAV qui n'est soit disant pas en panne!). J'ai payé cet écran 175.50? H.T. + 68? de taxes = 243.50?.Le retour au SAV a couté 59?. Je refuse de payer encore 105? (60% du prix H.T.) pour le renvoi d'un matériel sous garantie.J'ai donc demandé le remboursement de ce matériel défectueux. Le vendeur refuse de me rembourser et ne veut pas me renvoyer mon matériel si je ne paye pas 105?.

Est-ce des pratiques légales?

Vous expliquez que le matériel était encore sous garantie? Est-ce la garantie du magasin? Si oui, quelles en sont les termes?

Très cordialement.

Par Visiteur

Dans les conditions générales de vente, il est stipulé:

"Tous les produits vendus sur Materiel.net sont garantis une année retour-atelier à l'entrepôt de Grandchamp des Fontaines pour un retour par transporteur ou au point emport de Nantes pour un dépôt sur place (à partir de la date figurant sur la facture), à l'exception des produits vendus dans la rubrique "Déstockage" dont la garantie est de 1 mois, des appareils photo numérique (2 ans) et des batteries pour ordinateurs portables (6 mois)."

L'écran en question est donc garanti pendant une année.

Si cet écran a un fonctionnement aléatoire (en panne chez moi et en parfait état de marche pour le SAV), n'est-ce pas un vice caché?

Cordialement

Par Visiteur

Cher monsieur,

"Tous les produits vendus sur Materiel.net sont garantis une année retour-atelier à l'entrepôt de Grandchamp des Fontaines pour un retour par transporteur ou au point emport de Nantes pour un dépôt sur place (à partir de la date

figurant sur la facture), à l'exception des produits vendus dans la rubrique "Déstockage" dont la garantie est de 1 mois, des appareils photo numérique (2 ans) et des batteries pour ordinateurs portables (6 mois)."

L'écran en question est donc garanti pendant une année.

Si cet écran a un fonctionnement aléatoire (en panne chez moi et en parfait état de marche pour le SAV), n'est-ce pas un vice caché?

Très honnêtement, il faudrait comprendre la cause du dysfonctionnement. J'ai du mal à conceptualiser le fait que cet écran marche chez eux, mais pas chez vous, mais que votre ordinateur marche sur d'autres écrans.

Ce qu'il faut savoir, c'est que vous bénéficiez d'une double garantie: Une garantie contractuelle (de un an prévue par les conditions générales de vente) et une garantie légale (défaut de conformité) sachant que dans le cadre de cette garantie légale, tous les défauts apparus dans les six premiers mois sont présumés imputables au vendeur.

Le problème dans votre cas est que:

-Soit l'appareil présente effectivement un défaut: Dans ce cas, vous disposez de deux voies pour être indemnisé.

-Soit le problème vient de votre ordinateur, et dans ce cas, la demande du SAV me semble tout à fait légitime puisque le retour n'était pas justifié.

Sans connaître la cause du défaut, il est donc délicat de conclure sur quoi que ce soit.

Très cordialement.-