



Demande de remboursement refusée ? Dois-je accepter jusqu'à 3 ret

Par Metzli

Bonjour,

J'ai acheté un ordinateur neuf fin avril auprès d'un vendeur en ligne. Peu après la réception, plusieurs dysfonctionnements sont apparus. J'ai contacté le service après-vente qui a procédé à un retour, mais n'a effectué aucune réparation (ils m'ont simplement renvoyé l'appareil en disant "aucun problème détecté"). Or, de nouveaux problèmes sont apparus.

Face à l'instabilité de l'ordinateur et à l'impossibilité de l'utiliser correctement, j'ai demandé un remboursement. Le vendeur refuse en invoquant le droit à réparation, affirmant qu'il a jusqu'à trois tentatives pour réparer l'appareil avant d'envisager une annulation de la vente.

Ma question est la suivante :

Suis-je réellement tenue de renvoyer l'appareil jusqu'à trois fois, même si la première tentative n'a donné lieu à aucune réparation concrète ?

Et, plus globalement :

À quel moment suis-je en droit d'exiger un remboursement, selon la garantie légale de conformité ?

Je précise que je suis toujours dans les deux ans suivant l'achat.

Merci d'avance à celles et ceux qui pourront m'éclairer sur mes droits.

Par Valenchantee

Bonjour,

Ils ont 30 jours pour réparer ou remplacer.

Je n'ai jamais entendu parler de ces 3 essais... est-ce indiqué quelque part ? si non : posez la question au vendeur. Qu'il prouve ce qu'il affirme.

Cordialement,
Val

Par Metzli

Bonjour,

Excusez-moi de donner des nouvelles aussi tardivement. J'espère avoir une réponse.

Je leur ai demandé de prouver ce qu'ils affirmaient suite à vos conseils mais depuis, malgré de multiples relances, ils ne me répondent plus. J'ai donc envoyé une lettre avec accusé de réception, aucune réponse également.

Me voilà donc perdue, avec un ordinateur qui ne marche pas correctement. L'entreprise est basée en Allemagne, bien qu'elle a un site français et livre en France.

Ai-je des recours possible ou me voilà coincé?

Merci de votre aide.

Par yapasdequoi

Bonjour,
Avez-vous adressé un courrier RAR au vendeur ?
Une association de consommateurs peut éventuellement vous aider.
Sinon, vous pouvez signaler à la DGCCRF [[url=https://signal.conso.gouv.fr/](https://signal.conso.gouv.fr/)]<https://signal.conso.gouv.fr/>]et enfin consulter un avocat.

Par Metzli

Bonjour,
Oui un courrier RAR a été adressé au vendeur.

D'accord merci.

Par kang74

Bonjour
Avez vous fait des recherches sur la cause possible de ces " dysfonctionnements" ?
Le problème c'est que s'ils ne trouvent rien niveau défaut matériel, un remplacement n'aurait pas de sens .
Vous pouvez faire un signalement à signalconso, la DDPP vérifiera la fiabilité de cette enseigne , voire permettra de trouver une solution .

Par Metzli

Bonjour,
Pour appuyer mon dossier, j'ai demandé à un informaticien, qui m'a fournit une certification. Il a bien trouvé un problème matériel au niveau de la carte graphique qui a sûrement un défaut car elle n'est pas stable. Il n'a pas pu aller plus loin pour ne pas faire sauter la garantie.

Par kang74

Est ce un reconditionné ?
L'utilisation de la carte graphique doit être en rapport avec les performances attendues de la configuration globale de l'appareil .

Faites le signalement à signal conso : bien mettre tous les documents en votre possession (prise en charge sav, communication entre vous, attestation etc)

Par Metzli

Les pièces sont censées être neuves.
Merci pour vos conseils, je vais voir ce que cela donne !