



## PRISE EN CHARGE MAC BOOK DEFECTUEUX

-----  
Par victoire76

Bonjour,

Nous avons acheter un mac book hier dans une grande surface, celui ci n'a jamais fonctionné. Visuel de la pomme et barre de téléchargement mais on reste bloqué à ce niveau.

Nous sommes repartis au service après vente, celui ci nous a dit qu'il ne gérait en aucun cas les problèmes Apple et que c'était à nous de voir en direct.

J'ai vu que l'on pouvait opposer à cette réponse, l'article 211 - 5 du code de la consommation qui dit que le matériel acheté doit être en état de fonctionnement (ce qui n'est pas le cas du notre) et que c'est au vendeur d'assurer l'échange ou le remboursement et que c'est au vendeur de se retourner contre le fabricant.

Je dois faire le point demain matin avec le SAV de la grande surface.

Des personnes ont-elles déjà vécu ce cas de figure ou bien sont à même de me conseiller.

merci de vos réponses.

-----  
Par tactac67

Bonjour,

Je ne suis pas juriste, mais l'article que vous citez n'existe pas.

En revanche, dans votre contrat de vente vous devriez avoir toutes les informations nécessaires pour mettre en application la garantie légale de conformité.

Je vous suggère de faire valoir auprès du VENDEUR via une mise en demeure en lettre recommandée AR la garantie légale de conformité au sens des articles L217-4 et suivants du code de la consommation. Vous n'avez aucune preuve à apporter, c'est au vendeur de se débrouiller. Vous devez choisir dans votre courrier le remplacement ou la réparation du bien. Le vendeur aura toutefois le dernier mot si une ou l'autre solution lui revenait trop cher par rapport à l'autre.

Vous pouvez lui rappeler les dispositions des articles L217-10 précisant que le vendeur a 1 mois pour s'exécuter, sans quoi vous pourrez lui rendre le bien et vous faire restituer le prix payé et L217-11 que la mise en ?uvre de la garantie légale de conformité a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Quand vous vous rendez à un SAV, ils vous feront toujours marcher la garantie commerciale ou vous redirigent vers le constructeur alors que via la garantie légale de conformité, c'est à lui de se débrouiller, mais encore faut-il l'invoquer.