



## Sav fnac garantie après échange

Par **Arnaud35770**, le **30/03/2009** à **16:59**

Bonjour,

Pour faire cours au bout de 7 mois et 3 retour SAV mon PC de marque HP, est déclaré par HP comme étant irréparable. Donc HP propose un échange avec un PC équivalent ou supérieur, après quelques recherches HP ne trouve pas PC équivalent ou supérieur et donc procède au remboursement ( à la FNAC je suppose).

Je me retourne donc vers la FNAC, pour obtenir mon remboursement. Le chef des produits informatique de la FNAC m'indique que le remboursement n'est pas possible et qu'il trouvera bien une machine équivalente ou supérieure, soit moi ce que je veux c'est un PC (sans perdre d'argent, .... naturellement).

Après des recherches, il trouve un PC équivalent de marque ACER (selon ses critères càd CPU, mémoire, carte graphique). Bon OK pour moi, mais je dois négocier, quelques composants manquant (qui ont attiré mon attention quand j'ai choisi ce modèle) comme Wifi et Tuner TV.

Enfin pour finir, et d'où ma demande de conseil, le responsable des produits informatiques m'indique que le PC échangé sera garanti que jusqu'à la fin de la garantie du premier PC (déclaré défectueux), soit environ 4/5 mois.

Voici donc les points qui me choquent :

- J'ai acheté un Ordinateur de marque HP avec une garantie constructeur de 1 an. Je n'ai pas souscrit à une extension de garantie FNAC.
- Après 7 mois, l'ordinateur HP est déclaré, par HP, non réparable, donc HP prévoit un échange (si équivalent ou supérieur) ou un remboursement
- HP ne trouve pas de modèle équivalent ou supérieur donc procède au remboursement. Je suppose que le remboursement est de HP à la FNAC.
- La FNAC ne fait pas de remboursement et trouve un ordinateur quasiment équivalent dans une autre marque : ACER.
- Enfin, j'apprend que la garantie ne durera qu'environ 4 mois+ temps d'immobilisation SAV, et c'est ce point qui pose problème. Et quand je demande les conditions générales de vente / SAV régissant cette close, on me dit de voir les conditions générales de vente HP fournit avec l'achat de mon PC

Je ne comprend pas comment les conditions générales de vente d'HP rentrent en jeu alors qu'HP procède au remboursement de la machine et que la machine équivalente est dans une

autre marque (ACER). De plus les ordinateurs ACER sont vendus avec une garantie constructeur de 1 an, avec la possibilité de l'étendre de 2-3 ans alors qu'il m'a clairement été dit que je ne pourrais pas étendre ma garantie.

Merci d'avance pour vos réponses  
Arnaud

Par **jeetendra**, le **30/03/2009** à **18:45**

bonsoir, dans votre cas ce sont les conditions générales de la FNAC qui s'appliquent, quid de HP Francen curieux leur comportement, contactez la DGCRF, 60 millions de consommateurs, pour la garantie c'est normal, c'est au prorata du temps garantie et de la période restant à garantir, FNAC a une attitude qui n'est pas commerciale du tout, à la limite de l'illégalité, c'est équivoque, courage à vous, tenez bon, cordialement

Par **Arnaud35770**, le **30/03/2009** à **22:19**

Bonjour, et merci pour cette réponse rapide.

Par contre j'ai du mal à comprendre, pourquoi c'est normal pour la garantie alors que l'ancien PC est déclaré irréparable et que le nouveau (le pc échangé) est neuf. Donc pour moi la garantie constructeur est nouvelle donc pour une durée d'un an.

Sinon qu'est ce qui est à la limite de l'illégalité ?

Pour ce qui est des conditions générales de vente, j'ai lu et relu celle de la FNAC et aucune clause ne parle de garantie après un échange SAV. Quel est donc le poids des CGV ?

Si cette clause n'apparaît pas, aurais-je gain de cause ?

Merci encore pour le temps passé.

Cordialement  
Arnaud

Par **Arnaud35770**, le **01/04/2009** à **14:14**

Bonjour,

au final, le responsable m'a indiqué que la garantie serait de 1 an (sans plus d'explication).  
Donc attention aux prochains clients FNAC.

A+