



Echange d'un appareil sous garantie : quels sont nos droits ?

Par **claire_n**, le **19/12/2008** à **22:04**

En 2005, j'ai acheté un congélateur a 529€ et payé une garantie complémentaire de 3 ans (60€) pour être tranquille.
Depuis la fin de l'année dernière, il est tombé 3 fois en panne, toujours pour la même raison.

Aujourd'hui, 4eme panne, il décide enfin de nous le remplacer.
Mais voila qu'on m'annonce qu'il applique une vétusté. Suite a discussion la vestusté a été considéré de 2 ans, soit 30% du prix. Soit.

Mais on m'annonce aussi que :

- ce n'est valable qu'un mois (sachant qu'a la base c'était 10 jours)
- c'est un avoir.

Mais à 370€, les congelateurs disponibles sont loin d'avoir la qualité et/ou la contenance de celui que j'avais acheté
Sortir des sous pour compléter... pourquoi pas, mais actuellement, mes finances ne me le permettent pas.

On a demandé du coup à être remboursé, ce qui nous permettra de racheter plus tard. Mais là "faut demander le responsable" au magasin..

Donc la grande question :

est-ce qu'on peut exiger un remboursement ou est-ce qu'on va se retrouver obligé d'acheter un truc qui ne correspond pas a ce que l'on souhaite ? On va l'exiger mais je me demande si légalement ils ont le droit de refuser.

Sachant que ca n'est pas un problème dû a l'âge de l'appareil, est-ce que la vetusté s'applique vraiment ? Cela ressemble plutot a un vice de fabrication. La vetusté s'applique t elle légalement dans ce cas la ?

Merci d'avance