



Garantie et obligations du vendeur/fabricant

Par **alad31**, le **15/02/2009** à **18:26**

Bonjour,

Voici mon problème : j'ai acheté une console de jeux chez un gros du e-commerce (cdsicount). Après 11 mois, celle-ci tombe en panne et je crée un dossier SAV afin de retourner mon produit. Après 2 mois en SAV, ils me répondent que ma playstation n'est pas réparable et qu'ils me créditent d'un bon d'achat de 299€, soit 100€ de moins que ce que j'avais payé!!! Ceci du à une clause de leur CGV grâce à laquelle ils appliquent une décote de 2% par mois d'utilisation :

"En cas de panne avérée et non réparable par le Service Après Vente CDISCOUNT, nous vous proposerons un échange (sous réserve des disponibilités), un bon d'achat ou bien un remboursement sous forme de chèque. Une décote de 2% par mois sera appliquée au montant de votre indemnisation. Celle-ci prend effet à compter du 30ème jour d'usage du produit."

Mon produit étant l'ancien modèle (disque dur de 40Go) et que le nouveau modèle (disque dur de 80Go) est le seul distribué, ils me signifient qu'ils me font un bon d'achat car mon produit n'est plus dispo!

Que dois-je faire pour soit avoir un bon d'achat de 399€ (le montant payé) ou soit un échange par le nouveau modèle (celui-ci étant au même prix que l'ancien)?

Dois-je contacter le fabricant?

Quelles sont les démarches?

Merci d'avance!