



Appareil garanti non réparable: avoir / remboursement?

Par Val11, le 05/04/2016 à 18:40

Bonjour

J'ai ramené en réparation au magasin ou je l'ai acheté, 4 mois après l'achat, un ampli qui présentait des problèmes depuis le début. Il était garanti 2 ans et j'avais acheté une extension de garantie de 3 ans supplémentaires.

J'apprends 6 semaines plus tard (après moult relances) que le constructeur ne peut réparer l'appareil, car il n'est plus produit...

L'enseigne me propose comme solution un avoir du montant du prix de l'ampli, utilisable dans ses magasins.

Plusieurs questions:

1 - Est-il légal de ne proposer qu'un avoir et pas un remboursement? (rien de précisé dans ce cas dans les conditions générales de garantie de l'enseigne)

2 - Je pense que le problème peut être considéré comme un vice caché (en tout cas, c'est vraiment ce que c'était). Est-ce que ça change quelque chose pour la question n°1?

3 - Ma facture incluait 4 produits, dont l'ampli et l'extension de garantie, ainsi qu'une remise globale appliquée à la fin.

Comment se calcule le montant de l'avoir (ou du remboursement)?

Pour ma part, je pense qu'il faut appliquer la remise au prorata du prix des produits (y compris de l'extension de garantie). L'enseigne veut appliquer cette remise au matériel concerné seul (et réduire ainsi au maximum le montant de l'avoir).

Merci pour vos éclairages!

Valéry

Par janus2fr, le 05/04/2016 à 19:23

Bonjour,

Peu importe ici les clauses de la garantie contractuelle, le vendeur doit appliquer la garantie légale de conformité. En aucun cas il n'est prévu d'avoir pour cette garantie légale. C'est la

réparation, le remplacement ou le remboursement. Rien d'autre...

[citation]Dans un 1er temps, vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût manifeste entre les 2 options, le vendeur peut imposer la moins chère.

Dans un 2nd temps, vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit), ou vous faire rembourser en partie (en gardant le produit).

Le remboursement est possible uniquement si la réparation ou le remplacement :

sont impossibles (par exemple parce que la fabrication a été arrêtée)
ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,
ou vous créent un inconvénient majeur, compte tenu du bien ou de l'usage que vous recherchez.

Vous pouvez demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, si le produit vous a causé des blessures physiques.[/citation]

<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

Par **Val11**, le **06/04/2016** à **10:58**

Merci pour votre réponse !

Est-ce que l'extension de garantie doit être également remboursée?

Est-ce que quelqu'un a une réponse pour le point 3?

Merci.