



Ordinateur Packard Bell sous garantie, réparation payante

Par **patemar**, le **13/06/2010** à **21:03**

Bonjour,

En septembre 2009, j'ai acheté un ordinateur portable Packard Bell LJ65 dans une grande surface, avec une garantie d'un an. Fin mai 2010 une touche se détache du clavier, je m'adresse au SAV de la grande surface qui me demande de renvoyer l'ordinateur au SAV du fabricant.

Une semaine plus tard, Packard Bell me fait parvenir un devis de réparation de 144,43 euros pour "le remplacement d'une touche cassée". Si je refuse le devis, je dois, pour récupérer mon ordinateur, envoyer un chèque de 40 euros en règlement des "frais de diagnostic, de traitement administratif et de réexpédition".

Résigné, je fais un règlement de 144,43 euros, et le 11 juin mon ordinateur m'est re-livré. Je trouve dans l'emballage le rapport d'intervention du technicien de Packard Bell : "Vous nous aviez envoyé le produit avec le symptôme: une touche du clavier est déclipsée. L'expertise technique de votre produit a révélé une défaillance matérielle du clavier. Nos techniciens ont procédé au remplacement de la pièce défectueuse".

J'ai donc contacté le siège de Packard Bell France pour que la réparation entre dans le cadre de la garantie à quoi on me répondit que les pannes du clavier n'étaient pas garanties.

Quelqu'un peut-il me dire si je suis dans mes droits, et ce que je peux faire ?

Je vous en remercie par avance.

Patrick