



Refus de remboursement - Article sous garantie

Par **MlleB**, le **26/01/2015** à **10:59**

Bonjour,

J'ai effectué un achat sur internet, l'article (onéreux) étant défectueux et sous garantie, je me suis rendue en boutique (à 2h de route de chez moi) où un technicien a essayé de régler le problème sans y parvenir, il l'a en quelque sorte camouflé.

Le problème persistant, je demande un remboursement mais n'obtiens aucune réponse concrète.

L'on me demande de renvoyer l'article pour expertise et une éventuelle réparation.

Le site mentionne bien sans astérisque « Satisfait ou remboursé ».

Pourriez-vous me conseiller ? Comment puis-je me faire rembourser cet achat ?

Par **janus2fr**, le **26/01/2015** à **11:18**

Bonjour,

Dans le cadre de la garantie légale, le remboursement ne peut être envisagé que si la réparation ou le remplacement du produit sont impossibles.

Donc si le vendeur peut réparer ou remplacer l'article, vous ne pouvez pas exiger le remboursement. Ce ne pourrait être qu'un accord amiable...

Par **MlleB**, le **26/01/2015** à **12:13**

Bonjour,

Tout d'abord, merci d'avoir pris le temps de me lire et me répondre.

Le remboursement est impossible, même si le défaut s'est présenté pour plusieurs clients ayant acquis un modèle similaire ?

Je crains que la réparation ou le remplacement de l'article ne soit qu'une solution temporaire et ne me mette dans une situation difficile une fois la période de garantie expirée.

Selon plusieurs clients ayant fait expertiser et réparer l'article, le problème refait surface, persiste.

Mon cas, plus en détails (si vous trouvez le temps et le courage de me lire) :

http://www.legavox.fr/forum/consommation/litiges/achat-couteux-defectueux-sous-garantie_68442_1.htm