



## Prolongement de garantie magasin ou fournisseur ?

Par **Lebonnet**, le **21/03/2016** à **02:24**

Bonjour,

J'aimerais des renseignements sur un litige.

J'ai acheté un ordinateur portable ACER, dans un magasin Top office à Amiens le 11/02/2015. Le 3/12/2015 je l'apporte au SAV Top office pour un problème de disque dur, ce dernier est HS.

Le Sav envoi mon pc chez Acer qui change le Disque dur.

Je récupère mon pc 19 jours après, le 22/12/2015.

Cependant, 1 mois 1/2 après, le meme problème survint. Je le rapporte au SAV le 24/02/2016. Plusieurs semaines plus tard, le 17/03/2016, le SAV m'appelle pour me dire qu'ils n'ont pas réussi à réparer le pc, et qu'il ne peuvent pas le prendre en charge car il n'est plus garantie. Pour moi, le temps de l'immobilisation de 19 jours s'est rajouté à la garantie, la nouvelle date serait donc le 1er mars. D'autant plus que sur ma fiche de dépôt SAV du 24/02, à l'emplacement "Sous garantie" il est indiqué " oui".

Sauf que le technicien me dit que la loi dit que ce n'est pas eux qui prolonge mais Acer et que c'est en fonction du temps qu'il a passé chez Acer qui compte, " si le pc met 1 semaine a etre pris en charge par acer vous perdez 1 semaine" m'a-t-il dit. Il m'a donc dit qu'il allait contacter Acer pour connaitre la durée du prolongement.

Je ne sais pas vraiment quoi faire, dois-je incriminé Acer pour la réparation, parce que le meme problème 1 mois après ce n'est pas normal ? ou alors c'est effectivement le temps passé au SAV du magasin qui compte pour le prolongement de la garantie ? Merci d'avance.

Par **janus2fr**, le **21/03/2016** à **07:06**

Bonjour,

Le code de la consommation est clair :

[citation]Article L211-16

Modifié par LOI n°2014-344 du 17 mars 2014 - art. 15 (V)

Abrogé par Ordonnance n°2016-301 du 14 mars 2016 - art. 34 (V)

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie commerciale qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir. Cette période court à compter de la demande

d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

[/citation]

Nota : cet article est en vigueur jusqu'au 1er juillet 2016

Vous y lirez "vendeur" et non "fabricant" !