

Garantie constructeur non respectée

Par **Saka**, le **15/12/2014** à **14:48**

Bonjour à tous,

Je vous écris aujourd'hui pour avoir votre avis sur la situation face à laquelle je suis confronté actuellement.

J'ai acheté il y a trois ans un écran de marque Asus chez MagicPc, d'une valeur de 260€ et garanti trois ans.

J'ai récemment eu un problème avec (toute une ligne de pixels morts...). Étant encore sous garantie (jusqu'au 3 Novembre 2014), j'ai contacté Asus pour demander un retour. Ce retour m'a été refusé, étant donné que le numéro de série est allemand, et j'ai été redirigé vers le revendeur pour faire appliquer la garantie.

Ils m'ont donc accordé un retour SAV. Envoi du colis le 24/10/14, reçu chez eux le 25/10 et pris en charge le 27/10.

Premier problème: les frais d'envoi n'ont pas été pris en charge par eux, est-ce légal? Le responsable du SAV lui même m'a affirmé qu'il n'était pas normal que ce soit moi qui paie les frais d'envoi...

Deuxième problème:

Après un mois d'attente, toujours aucune action n'était prise par MagicPc, ils se sont donc engagés à me faire une offre.

Le problème, c'est qu'ils m'offrent un avoir de 100€ sur leur site, alors que l'écran vaut 260€. Ils gardent donc un écran parfaitement fonctionnel (si ce n'est qu'il y a une bande verte sur l'écran), et me donnent 100€ d'avoir sur lesquels je peux déjà déduire les frais de livraison de leur site...

Qu'en pensez vous? Que dit le code de la consommation?!

Merci d'avance à tous ceux qui prendront le temps de me répondre :).

Par **Saka**, le **18/12/2014** à **17:41**

Bonjour à tous!

Petit feedback de mon aventure avec MagicPc.

Au final tout s'est extrêmement bien passé grâce au SAV qui est top, on m'a offert un écran

du catalogue MagicPc avec des spécifications similaires à celles de mon ancien écran, donc c'est tout bon.

Il est vrai que la première offre de 100 que j'ai déclinée était pour le moins pas très honnête, mais après discussion les deux parties sont tombées d'accord, c'est le principal.

Je pense que c'est important de donner ses impressions quand les choses se passent bien aussi, et pas seulement quand il y a un problème.

A bientôt!