



## Quel recours pour garantie ?

Par Romainh, le 01/03/2024 à 10:39

Bonjour,

J'écris ces lignes afin de vous partager mon expérience avec xxxxxx pour que vous ne vous retrouviez pas dans la même situation.

J'ai acheté en juin 2022 un PC portable xxxxxx à 1500€, qui à très bien fonctionné pendant plusieurs mois et dont j'ai pris extrêmement soin.

Au bout de 9 mois il ne démarre plus. J'ai contacté le SAV en me disant que ce serai évidemment couvert par la garantie, mais finalement on m'a annoncé qu'il fallait changer la carte mère pour une valeur de 1200€, non couvert par la garantie.

J'ai évidemment contesté et on m'a répondu que les dégâts occasionnés sur la carte mère n'étaient pas couvert par la garantie. Avec cette réponse bateau je reçois une photo du processeur refroidi au métal liquide dont le fluide semble s'être déversé sur la carte mère et aurait causé des courts circuits.

xxxxxx a donc décidé de me mettre ça sur le dos en disant que je devais prouver que les dégâts ne venaient pas de moi. Mais, non seulement selon la loi consommateur de 2016 c'est au constructeur d'apporter la preuve d'une mauvaise utilisation du produit. Mais en plus, pour apporter la preuve que je n'ai pas modifié le PC il aurait fallu que je l'ouvre et le prenne en photo avant expédition, ce qui aurait invalidé la garantie.

xxxxxx à juste décidé de faire la sourde oreille, n'a pas répondu directement à mes questions et à continué de maintenir le devis.

On est donc parole contre parole et à ce jeu-là un consommateur n'a aucune chance. Le seul recours que j'ai c'est de prévenir les autres de la mauvaise foi d'xxxxxx afin que moins de gens se fassent avoir. Auriez vous d'autres idées ?

**CGU de ce forum :**

***Il est formellement interdit d'incriminer des sociétés ou des personnes physiques. L'Internaute veillera donc à utiliser des termes génériques pour exposer son éventuel litige ou apporter sa contribution (exemples de termes génériques : magasin, voisin, garage, entreprise etc.).***

Par **Visiteur**, le **01/03/2024** à **10:40**

Bonjour

<https://signal.conso.gouv.fr/>

Par **Chaber**, le **01/03/2024** à **11:02**

bonjour

Pourquoi n'avez-vous pas contacté votre vendeur professionnel en invoquant la garantie légle de conformité (2 ans)?

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

Par **Romainh**, le **01/03/2024** à **11:29**

Bonjour, C'est ce que j'ai fais mais ils ont refusé de l'appliquer car selon eux ce serai un dégât occasionné par moi et donc non couvert par la garantie.

Par **Chaber**, le **01/03/2024** à **19:23**

bonjour

Rapprochez vous en urgence dr'une association de consommateurs