



Réclamations répétées et demande de remboursement

Par **BoAnna**, le **15/07/2016** à **20:59**

Bonjour, j'ai un problème avec une batterie portable avec un petit panneau solaire (Power Monkey). Depuis mon achat ce produit n'a jamais marché correctement: quelques jours après l'achat j'ai réclamé l'article car s'était impossible de charger la batterie. Résultat de cette réclamation: un mois d'attente et la batterie qui a marché peut-être deux semaines. j'ai réclamé alors deuxième fois et le résultat pareille. Pour la troisième fois j'ai demandé le remboursement mais le responsable de magasin a refusé et il m'a dit que la batterie va être envoyé au fabricant. Après presque deux mois d'attente et une explication que le panneau solaire, la batterie et les câbles ont été changés, j'ai constaté que ce produit ne marche toujours pas. Je suis retourné une quatrième fois dans le magasin et j'ai demandé encore une fois le remboursement (en bon d'achat si ce n'est pas possible autrement) - et j'attends la réponse. Enfin, je pose mon question: est-ce que le magasin a le droit de me refuser le remboursement pour le produit qui n'a jamais marché?

Par **janus2fr**, le **16/07/2016** à **10:48**

Bonjour,

Le vendeur vous doit la garantie légale de conformité :

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

[citation]Dans un 1er temps, vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût manifeste entre les 2 options, le vendeur peut imposer la moins chère.

Dans un 2nd temps, vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit), ou vous faire rembourser en partie (en gardant le produit).

Le remboursement est possible uniquement si la réparation ou le remplacement :

sont impossibles (par exemple parce que la fabrication a été arrêtée)
ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,
ou vous créent un inconvénient majeur, compte tenu du bien ou de l'usage que vous recherchez.

Vous pouvez demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a

causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, si le produit vous a causé des blessures physiques.[/citation]

Par **BoAnna**, le **16/07/2016** à **10:59**

Merci beaucoup pour votre réponse rapide!!!