



Remboursement d'un portable retourné moins de 7j après réception

Par **JnFrancois**, le **04/12/2010** à **16:10**

Je demande à me faire rembourser un portable défectueux (à la mise en marche) acheté sur Internet il y a 4 mois. Le responsable s'y refuse obstinément. Il avait accepté mon renvoi et mes conditions : le remboursement ou l'échange standard, il fit trainer 2 mois, depuis il veut m'imposer de reprendre le portable qu'il a fait réparer (2 mois !!) alors qu'il n'en était pas question et il ne veut rien entendre d'autre. Que me conseilleriez-vous ? Pourriez-vous m'aider ?

Pour plus d'informations sur ce problème vous trouverez tous les mails échangés avec le SAV (et responsable) de 2-Suite ces 4 derniers mois. Je l'ai commandé le 9.08.2010 je l'ai reçu le 17.08 et l'ai renvoyé le 20.08. Depuis c'est la galère!
<http://www.zumodrive.com/share/8OahMTkzN2>

Merci pour votre aide!!

Par **Domil**, le **04/12/2010** à **20:41**

Vous confondez beaucoup de notion

- 1) le droit de rétractation : ce n'est pas un droit à l'essai. Si vous avez renvoyé le portable parce qu'il était défectueux, vous n'avez pas exercé votre droit à la rétractation
- 2) la garantie commerciale : si vous avez renvoyé le portable parce qu'il était défectueux, vous avez demandé l'application de la garantie commerciale, le vendeur est donc en droit de le réparer et de vous le rendre
- 3) Le vice caché qui permet le remboursement : là, il fallait l'invoquer dans votre LRAR exigeant le remboursement avant de renvoyer l'appareil (parce qu'en cas de contestation, il fallait le faire expertiser.