Image not found or type unknown

Remplacement d'un ordinateur neuf dont 2 réparations n'ont pas supprimé un blocage

Par **Bouton d'or**, le **02/01/2024** à **13:23**

J'ai acheté un HP portable chez xxxxxx en novembre 2022.

Il peut donc bénéficier de la Garantie Légale de Conformité

En novembre 2023 j'ai signalé 3 défauts :

- le copier coller ne fonctionne pas

- l'appareil se bloque souvent, on ne peut même pas l'éteindre sauf brutalement

- le WIFI est fréquemment déconnecté, puis définitivement déconnecté

xxxxxx me propose de l'envoyer en réparation.

Au retour, le copier coller fonctionne, la connexion au WI FI est rétablie

MAIS le problème de page qui se bloque est toujours là.

2e envoi en réparation

2e remasterisation d'usine

qui n'a rien résolu : **LE PROBLEME EST TOUJOURS LA.** C'est même pire parce que je n'ai pas pu le configurer jusqu'au bout : impossible de remettre le mot de passe.

Le technicien indique : TESTS OK

Po.ur moi, ce n'est pas OK du tout

Je crains que xxxxxx me propose une nouvelle réparation.

MA QUESTION :

J'aimerais savoir si le fait que la 2e réparation ait échoué est suffisante pour exiger l'application de la Garantie Légale de Conformité,

Puis-je refuser une nouvelle réparation inutile et demander le remplacement ?

A ce stade (2 réparations inefficaces) comment formuler ma demande ?

Je sais qu'il faut envoyer une Lettre Recommandée A.R.

Est-ce que je leur renvoie l'ordinateur en même temps ? A la même adresse que la Lettre ?

Merci d'avance pour votre réponse

Par **Marck.ESP**, le **02/01/2024** à **14:54**

Bonjour, bienvenue et bonne année 2024.

Juridiquement, je conseille de suivre la procédure décrite par le lien ci-dessous

https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F10868

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés