



TOPACHAT et Garantie Sérénité: Après 1 panne, problème

Par **titus 37**, le **09/04/2013** à **16:59**

J'ai acheté un DD SSD, chez TopAchat en Déc 2012, avec une assurance SERENITE, qui assure soit un remboursement par un produit équivalent, soit par un remboursement du prix de l'objet. Le disque dur est tombé en panne, et il m'a été remplacé par un disque dur reconditionné, qui à son tour est tombé en panne au bout de quelques heures d'utilisation. Après plusieurs courriers et faisant valoir la garantie, ToAchat a fini par m'avertir le 5 Mars 2013 que mon compte, via ma carte bancaire avait été alimenté du prix du SSD, c'est à dire 88,90 euros.

le 4 Avril, ne voyant rien paraître sur mon compte à vue, et après contact de ma banque, j'ai averti le SAV de TOPACHAT du problème. Ils m'ont répondu que peut être ma carte est à débit différé. Or d'une part ma carte est une carte AUCHAN/ACCORD, et le débit différé ne peut avoir lieu que sous deux conditions: être dans un site AUCHAN et deuxièmement, opter pour ce choix payant. Je leur avais expliqué tout ceci, et que même si ma carte était à débit différé le délais de remboursement était écoulé. Ils m'ont demandé une copie de mon compte à vue, ce que j'ai fait. Et jusqu'aujourd'hui je reste sans réponse. J'ai une couverture juridique mais qui ne prend en charge les litiges qu'à partir de 150 euros!!! une Juriste m'a conseillé en attendant, de réécrire une lettre en mentionnant les articles 1034 et 1147 du code civil.

Avez-vous un autre moyen pour régler ce petit mais agaçant problème?

Merci

Par **nohky**, le **10/04/2013** à **09:06**

Bonjour,

le juriste vous a donné un conseil avisé : faire une lettre recommandée en citant les bons articles. Indiquez aussi que s'ils refusent de vous rembourser rapidement, ils devront des intérêts.

C'est à eux de prouver qu'ils vous ont remboursé et non à vous de prouver que vous n'avez rien touché. Qu'ils vous montrent le courrier de leur banque confirmant le virement ou la transaction ... si ça se trouve ils ont remboursé quelqu'un d'autre ;)

Bonne chance !