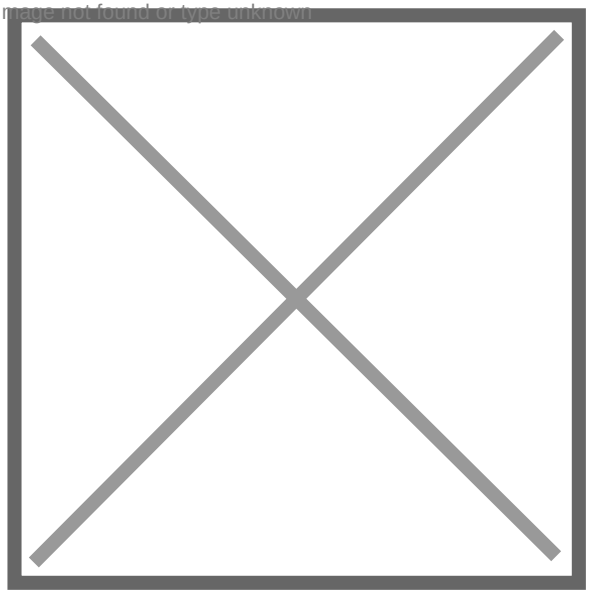
Image not found or type unknown



Invoquer la garantie légale de conformité

Par **elg**, le **11/04/2009** à **09:28**

Bonjour,
Bonjour,

Dans la cadre du non-fonctionnement d'un lave-vaisselle acheté le 17/10/08 chez Mistergooddeal, je souhaite faire jouer la garantie légale de conformité.

La serrure de la porte du lave-vaisselle qui fonctionnait sans problème jusque là s'est brusquement cassée (sans doute une pièce mécanique qui s'est cassée bien que ce ne soit pas visible). Toujours est-il que la porte ne s'enclenche plus ce qui rend l'appareil inutilisable.
Ayant été acheté par correspondance, l'appareil ne bénéficie que de la garantie constructeur (garantie pièce d'un an) et les frais demandés pour la main d'oeuvre et le déplacement sont exhorbitants.
D'autre part, ayant peu utilisé l'appareil jusque là, je pense qu'un défaut mécanique préexistait dans le mécanisme de la serrure.
Dans ces conditions, l'utilisation de la garantie légale de conformité est-elle appropriée?

J'ai préparé une lettre que je pense envoyer au vendeur (Mistergoodeal) en courrier recommandé avec accusé de réception. Pouvez-vous me dire ce que vous en pensez?

A Paris, le 10 avril 2009,

Objet : Réparation produit défectueux

Madame, Monsieur,

J’ai acheté dans votre magasin, le 17 octobre 2008 (et pris possession au point de vente le 20 octobre 2008), un lave-vaisselle ELECTROLUX ARTHUR MARTIN ASF2445 Inspire suivant bon de commande n°XXXXXXXXXX.

En vertu de l’article L.211-9 du Code de la Consommation, je vous demande de procéder à la réparation, dans les plus brefs délais, de ce produit qui montre les défauts suivants : défectuosité du mécanisme de fermeture de la porte (ayant la casse de la serrure) empêchant tout fonctionnement de l’appareil. Ce défaut est apparu dans les 6 mois suivant l’acquisition de l’appareil et le rend impropre à toute utilisation.

Je vous prie de m’indiquer au plus vite les coordonnées du centre de réparation pour que j’y envoie l’appareil. Par ailleurs, conformément à l’article L.211-1 du Code de la Consommation, je vous demanderai de me rembourser les frais de retour de l’appareil au service après-vente.

Je vous prie d’agréer, Madame, Monsieur, l’expression de ma considération distinguée.

Est-il également nécessaire de l'envoyer au constructeur de l'appareil?

Quant à l'appareil lui-même dois-je l'envoyer dès maintenant ou puis-je attendre d'avoir la réponse de Mistergooddeal?

Je vous remercie d'avance pour les réponses que vous pourrez apporter à toutes mes questions.

Emilie

Par **jeetendra**, le **11/04/2009** à **10:56**

bonjour, invoquez plutot la garantie légale des vices cachés, la garantie de conformité est à invoquer généralement à la réception, [fluo]c'est mon opinion personnel, [/fluo]courage à vous, cordialement

Garantie légale : vice caché et conformité

L'obligation de garantie, l'acheteur non professionnel peut bénéficier de la part du vendeur professionnel de trois garanties différentes :

La garantie légale de conformité du bien au contrat

La garantie légale des vices cachés

La garantie contractuelle (ou commerciale ou conventionnelle)

La garantie légale de conformité

(Art. L. 211-1 à L. 212-1 du Code de la consommation)

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Art. L. 211-4. Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance.

Il répond également des défauts de conformité résultant de l'emballage, des instructions de montage ou de l'installation lorsque celle-ci a été mise à sa charge par le contrat ou a été réalisée sous sa responsabilité.

Art. L. 211-7. Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance, sauf preuve contraire.

Le vendeur peut combattre cette présomption si celle-ci n'est pas compatible avec la nature du bien ou le défaut de conformité invoqué.

Art. L. 211-9. En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien. Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

Art. L. 211-10. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ; ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

[fluo]La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur. Art. L. 211-12. L'action résultant du défaut de conformité se prescrit par deux ans à compter de la délivrance du bien.[/fluo]

La garantie légale contre les vices cachés

(Art. 1641 à 1649 du Code civil)

[fluo]Art. 1641. Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage, que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus.[/fluo]

[fluo]L'acheteur y a droit, quel que soit le produit acheté, quel que soit le vendeur, même s'il n'y a pas de contrat écrit.[/fluo]

La garantie légale couvre tous les frais entraînés par les vices cachés. Le défaut doit être antérieur à la vente et rendre les produits impropres à l'usage auquel ils sont destinés. Un remboursement partiel ou total peut être obtenu, ou bien la résolution du contrat.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

[fluo]Attention : l'action en garantie pour vices cachés doit être intentée dans les plus brefs délais, au maximum 2 ans, à compter de leur découverte. [/fluo]

La garantie contractuelle (ou commerciale ou conventionnelle)

(art. R. 211-1 à R. 211-5 du Code de la consommation)

Ce sont des garanties "supplémentaires", par rapport à la garantie légale. Elles sont gratuites ou non. De nombreux fabricants et vendeurs vous les proposent. Elles sont matérialisées par un contrat de garantie qui en définit la durée et la portée.

En cas de remise en état d'un appareil couvert par la garantie contractuelle, toute période d'immobilisation du bien d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de garantie restant à courir (article L. 211-16 du code de la consommation).

[fluo]Lorsqu'une garantie contractuelle est accordée, elle ne peut jamais exclure le bénéfice de la garantie légale. Le contrat de garantie doit d'ailleurs le rappeler.[/fluo]

[fluo]Pour les appareils dont la liste suit, le contrat de service après-vente (SAV) est réglementé. Un document type doit être remis (art. R. 211-2 du Code de la consommation). Celui-ci contient toutes les indications nécessaires sur la mise en oeuvre de la garantie et du SAV ainsi que sur les conditions de livraison.
Cette mesure concerne les appareils suivants (arrêté du 22/12/1987) :[/fluo]

les réfrigérateurs ;
les réfrigérateurs-congélateurs ;
les congélateurs ;
[fluo]les machines à laver le linge ;[/fluo]
les séchoirs rotatifs et armoires sèche-linge ;
les lave-vaisselle ;
les cuisinières ;
les fours à encastrer ;
les tables de cuisson à encastrer ;
les hottes aspirantes ;
les téléviseurs ;
les magnétoscopes ;
les chaînes ou éléments de chaînes électroacoustiques portant l'appellation haute-fidélité (c'est-à-dire la hi-fi) ;
les machines à repasser le linge.

[fluo]Si un problème survient, faire jouer la garantie contractuelle, si elle s'applique. Dans le cas contraire, faire jouer la garantie légale sans délai.
A défaut d'accord amiable, les tribunaux civils sont compétents pour examiner ce type de litige. [/fluo]

Textes :

Articles L. 211-1 à 212-1 du Code de la consommation

[fluo]Source : Dgccrf-Minefe[/fluo]

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **elg**, le **12/04/2009** à **01:40**

Bonsoir Jeetendra,

Je vous remercie d'avoir pris le temps de répondre à ma question.

J'avais également pensé à faire jouer la garantie légale des vices cachés qui paraît bien plus adapté à mon cas (d'ailleurs l'action via la garantie de conformité n'exclut pas une action pour vices cachés.)

Le problème dans ce cas est qu'il faut que je fasse expertiser ma machine car j'ai la charge d'apporter la preuve de ce que j'avance.

Dans le cas de la garantie de conformité le défaut est supposé avoir existé dès le début et c'est au vendeur de prouver que ce n'est pas le cas. (dans mon cas, je pense qu'un défaut de conception affectait déjà le mécanisme)

Par rapport aux passage en jaune:
de mon point de vue, il ne s'agit pas d'un défaut mineur puisqu'il empêche tout fonctionnement de l'appareil.

En ce qui concerne la garantie contractuelle, effectivement elle s'applique mais elle ne couvre pas du tout la réparation (j'aurais une centaine d'euros à ma charge).

Comprenez-vous mieux le sens de ma démarche?

En ce qui concerne la procédure pour vices cachés, pensez-vous que je doive effectivement demander une expertise avant de faire jouer cette garantie.

Un grand merci pour tout

Par **jeetendra**, le **12/04/2009** à **07:34**

bonjour, faite votre démarche auprès du vendeur par LRAR, en réalité c'est plutôt le fabricant de l'appareil qui devra répondre de son produit, vous verrez bien leurs réponses, à ce stade une expertise est prématurée, bon dimanche à vous

Par **elg**, le **16/04/2009** à **13:36**

Suite de d'affaire,

Apparemment, la lettre recommandée avec accusée de réception aura suffit et Mistergooddeal me propose maintenant le remplacement à neuf de l'appareil (un bon point donc même j'attends de voir)

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Reste deux bémols:
- la prise en charge des frais de retour de l'appareil (et des frais de livraisons du nouveau): d'après l'ordonnance citée précédemment, ils sont à la charge du vendeur. Mistergooddeal refuse cependant de les assumuer en invoquant le fait que j'étais allé chercher moi-même l'appareil lors de l'achat à l'entrepôt de Chilly-Mazarin au lieu de me faire livrer. Sont-ils dans leur droit? Le fait de choisir enlèvement sur place au lieu de livraison les exempte-ils de leurs obligations de prendre tous les frais lié au remplacement du produit à leur charge?

- la garantie concernant l'appareil de remplacement: que se passe-t-il si celui-çi ne fonctionne pas? S'agissant d'un appareil neuf, celui-çi bénéficie-t-il aussi de la garantie légale de conformité (et des fameux 6 mois durant lequel un défaut qui se révèle est supposé avoir existé à la livraison de l'appareil)?
En clair, si dans trois semaine l'appareil me lâche, puis-je de nouveau invoquer la garantie légale de conformité (bien que celle de mon premier lave-vaisselle soit désormais arrivée à expiration)?

J'espère que mes questions sont assez claires.

Merci d'avance pour vos réponses.

Par **jeetendra**, le **16/04/2009** à **14:06**

bonjour, c'est une bonne nouvelle, pour les frais de transport c'est à la charge de Mistergooddeal (article L 211-11 du Code de la Consommation), pour l'appareil de remplacement il bénéficie des memes garanties que l'appareil initial, surtout de la garantie légale des vices cachés, cordialement

Art. L.211-4 : " Le vendeur est tenu de livrer un bien conforme au contrat et répond des défauts de conformité existant lors de la délivrance "

Art. L.211-7 : " Les défauts de conformité qui apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien sont présumés exister au moment de la délivrance "

Art. L.211-9 : " En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien "

Art. L.211-10 : " Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix "

[fluo]Art. L.211-11 : " L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur. Ces mêmes dispositions ne font pas obstacle à l'allocation de dommages et intérêts "[/fluo]

---

[s]de www.homecinema-fr.com[/s]

- C'est quoi la garantie légale de conformité ?

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Pour être conforme au contrat, le bien vendu par un professionnel doit être propre à l'usage habituellement attendu d'un tel bien (qualité marchande ordinaire), le cas échéant, correspondre à la présentation faite par le vendeur et, enfin, posséder les qualités vantées à l'acheteur (notice technique, pub etc. => gardez bien tout) ;

Exemple : Sharp précise (XD1) que " L'appareil reconnaît automatiquement les films enregistrés en qualité 24p et les présente en technologie 120 Hz, aux contrastes encore plus nets. " ;

L'acheteur ne peut contester la conformité d'un objet ou d'un bien en invoquant un défaut dont il avait connaissance ou qu'il ne pouvait ignorer au moment où il s'est engagé (par exemple s'il achète un lave-vaisselle d'exposition présentant un défaut bien visible ou encore une enceinte dont le tweeter a été enfoncé au doigt) ;

Toutefois, le vendeur est responsable des défauts de conformité existant lors de la délivrance du bien ou de l'objet ;

2 - Remplacement ou réparation ?

En cas de défaut de conformité du bien ou de l'objet, l'acheteur peut demander la réparation ou le remplacement de ce dernier. Toutefois, le vendeur peut refuser le remplacement si cette solution entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'objet en question ou de l'importance du défaut. Ce sera par exemple le cas si le bien en question a changé ou a été modifié ou encore lorsque la réparation est possible mais à un coût supérieur au remplacement ;

Si la réparation et le remplacement de l'objet ou du bien sont impossibles, l'acheteur peut le rendre et se faire restituer le prix ou garder l'objet ou le bien et obtenir un remboursement partiel. Il en ira de même si la réparation ou le remplacement nécessitent une durée d'attente supérieure à un mois...

Si le défaut de conformité est mineur, la résolution de la vente ne peut toutefois pas intervenir ;

[fluo]Les conditions de mise en oeuvre du remplacement ou de la réparation ont lieu sans aucun frais pour l'acheteur ;[/fluo]

Ils ne font pas obstacle à une demande de dommages et intérêts !

3 - Et dans quel délai pour agir ?

Si un défaut de conformité apparaît, l'acheteur dispose d'un délai de deux ans pour agir à compter de la réception effective du produit. Passé ce délai, il ne sera plus possible de faire jouer la garantie (réparation ou remplacement) ;

MAIS cela n'empêchera cependant pas l'acheteur d'exercer l'action de droit commun de la garantie des défauts de la chose vendue prévue par le Code civil (vices cachés => je n'en parlerai pas pour ne pas vous embrouiller) !

Par ailleurs, si les défauts de conformité apparaissent dans un délai de six mois à partir de la délivrance de l'objet ou du bien, ils sont présumés exister au moment de la remise sauf

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

preuves contraires ;

Dans les faits, la preuve contraire est pratiquement impossible à démontrer (sauf si vous démontez l'appareil, si un binbin de quartier le trifouille ou encore si la Tv a échappé des mains du WAF pendant la poussière...) ;

Pour ceux qui branchent une PS3 via hdmi en 1080@24p et qui ont un écran noir, il faut donc vérifier que tous les lecteurs ne passent pas à cette résolution, et notamment les lecteurs pouvant "forcer" la résolution, comme le lecteur Blu-Ray Sony BDP-S300 ;

Si c'est bien le cas, alors vous avez 6 mois après livraison effective pour exercer votre recours au titre de la garantie légale de conformité !

En clair, le consommateur ne doit pas prouver que le produit était défectueux au moment de l'achat. C'est au vendeur de prouver que le produit ne présentait pas de défaut ;

Après cette période de 6 mois, c'est au consommateur de prouver que le produit présentait un défaut au moment de l'achat ;

4 - Comment faire ?

Pour les joueurs fous (ou passionnés), il est impératif de stipuler sur tout document commercial, notamment au bon de commande, que vous souhaitez acheter CETTE TV pour CETTE utilisation. Je m'explique : Il faut noter quelque part la mention suivante :

" adepte des jeux via console, je souhaite acquérir spécifiquement cette Tv pour son support de la résolution 1080@24p "

C'est l'élément determinant qui fonde l'achat ;

Vous pouvez établir cet élément à partir des discussions précontractuelles ;

Il faudra donc soit échange d'emails permettant d'étayer votre demande ou encore au moment de la signature du bon de commande ;

Si l'appareil ne fonctionnne pas (ou mal) sur ce point spécifique, ce ne sera pas considéré comme défaut mineur => résolution de la vente possible...

Vous pouvez même étendre cette clause d'ailleurs... de la manière suivante :

" je souhaite acquérir cette Tv pour son support spécifique et particulier de la résolution 1080@24p "

Ainsi, quel que soit le cas de figure, en cas de pb avec le 24p, vous aurez la faculté de demander et d'obtenir la résolution de la vente...

5 - Et pour ceux qui n'ont rien écrit ?

Rien n'est perdu !

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Utilisation d'une console pour diffuser des films qui ne passent pas en 24p ;

Ou encore les jeux non reconnus dans cette fréquence et qui basculent en 50 ou 60Hz ;

Peu importe, c'est un défaut de conformité entrant dans le cadre légal d'un recours en garantie ;

Si vous avez des documents publicitaires ou autre notice vantant cette spécificité et que ça ne fonctionne pas => recours cf. n° 2

La seule différence, c'est que vous ne pourrez obtenir la résolution de la vente ;

Mais tout de même, vous aurez droit soit à réparation entièrement gratuite dans tous les cas, ou encore échange de la Tv...

Au pire des pires des cas, remboursement partiel...

6 - Et pour les autres pb ?

Quels autres problèmes ? ah oui les flashs verts ? les alims qui grésillent...

Rien n'est perdu là encore...

=> Les flashs verts ou autres couleurs ne sont pas des manifestations normales dès lors que le fabricant (ou revendeur) se vante "d'une image extrêmement réaliste", "sa belle qualité d'image", ou encore "une magnifique qualité d'image"...

On touche là à l'élément fondamental de l'acte d'achat, à savoir que le diffuseur doit restituer une image conforme en fonction des technologies employées ;

Ces flashs sont inhérents à la technologie plasma ;

Reste que certaines marques s'en sortent mieux que d'autres ;

Et que certains sont bcp plus sensibles que d'autres à leur manifestation ;

A partir de photos prises via APN par exemple, il ne fait aucun doute que que la preuve de non-conformité d'image est rapportée ;

Ouvrant également droit au recours comme indiqué ci-dessus : 6 mois après livraison, les défauts sont censés exister avant l'achat ;

Remplacement obligatoire car je ne vois pas l'intérêt d'une réparation ;

Au pire des cas, exigez le remboursement ;

Quant aux autres défauts, tout dépend de la 'sévérité' du défaut ;

=> Si l'alim grésille en permanence et que le bruit devient insupportable alors recours ;

Mais bien souvent, et actuellement, l'alim grésille sporadiquement dans des scènes où le

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

blanc domine fortement l'image, donc au maximum des capacités techniques de l'appareil ;

A vous de voir... si gène réelle, contactez le SAV mais ne vous attendez pas à des merveilles...

Vous avez 6 mois pour voir si le pb prend de l'importance ou pas ;

Dans ce délai, notez l'apparition du pb ; envoyez un email le signalant et en précisant que vous ferez un suivi pour vérifier si le phénomène prend de l'importance ou pas ;

Si c'est le cas, emails puis tel au SAV et donc recours ;

Chez Tachi, ils changent le module d'alim de mémoire et zou c'est reparti... Il semble que ce pb survienne à partir d'alim calculée trop juste...

=> Un mot sur les pixels morts si vous voulez...

A la livraison, vous bénéficiez, comme pour toute ventes de biens et fournitures de prestations de services à distance (VPC, Internet, téléphone, minitel...), "d'un délai de sept jours francs pour exercer son droit de rétractation sans avoir à justifier de motifs ni à payer de pénalités, à l'exception, le cas échéant, des frais de retour" ;

La loi prévoit que si le dernier jour expire un samedi, un dimanche ou un jour férié ou chômé, ce délai est prorogé jusqu'au premier jour ouvrable ;

C'est un très bon moyen de retour et la meilleure assurance contre les pixels morts...

Chez certains constructeurs (revendeurs) leur politique en la matière diffère : vous trouverez de tout, du meilleur chez Sharp (garantie 0 pixel mort) au pire... A vous de bien vous renseigner ;

Regardez aussi chez Darty, le délai de retour est porté à 10 jours ;

Et à la Fnac, c'est 15 jours satisfait ou remboursé ;

=> Dans certains cas, le délai d'exercice du droit de rétractation est porté à 3 mois ;

Par exemple, si vous achetez votre Lcd Sony auprès d'un drôle de revendeur Internet situé à Trifouillis-les-oies, celui-ci doit obligatoirement vous fournir des informations précises (valable pour tout achat à distance) ;

[fluo]Ces informations doivent être rédigées en français et être communiquées de manière claire et compréhensible, par tout moyen adapté à la technique de communication à distance utilisée ;

Ce sont :[/fluo]

- le nom du vendeur du produit ou du prestataire de service, son numéro de téléphone, son adresse ou s'il s'agit d'une personne morale, son siège social et, si elle est différente l'adresse de l'établissement responsable de l'offre ;

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

- les frais de livraison ;

- les modalités de livraison, de paiement ou d'exécution ;

- l'existence d'un droit de rétractation ;

- la durée de validité de l'offre et du prix ;

Ces différentes informations doivent être confirmées par écrit (ou sur un autre support durable à votre disposition) au plus tard au moment de la livraison ;

De plus, la confirmation doit préciser :

- les conditions et les modalités d'exercice du droit de rétractation ;

- l'adresse de l'établissement du fournisseur où le consommateur peut présenter ses réclamations ;

- les informations relatives au service après vente et aux garanties commerciales ;

Au delà de ces informations, l'offre de contrat à distance doit comporter :

- la date limite de livraison lorsque le prix du produit dépasse 500 € ;
- les caractéristiques essentielles du produit ou du service ;

Donc votre revendeur Internet situé à Trifouillis-les-oies "omet" de vous fournir les conditions et modalités d'exercice de votre droit de rétractation (comme par hasard...) ;

Cette seule omission vous permet d'exercer votre droit de rétractation dans un délai de 3 mois à compter de la livraison effective de votre Lcd...

Mais que se passe-t-il si votre revendeur Internet situé à Trifouillis-les-oies envoie tous les documents par la suite ?

Le législateur y a pensé et n'a pas pour vocation de freiner le commerce mais de sanctionner tout comportement indélicat ;

Ainsi, lorsque la fourniture de ces informations intervient dans les trois mois à compter de la réception de votre Lcd, vous avez encore 7 jours pour vous rétracter !

Alors ? cool... non ?

Parfois le prix que vous payez, c'est aussi le prix de votre tranquilité...

Comme on vient de le voir, ces dispositions légales ne couvrent pas les pièces qui lâchent pour raison indéterminée au cours des deux ans, les frais de retour en station technique ou tout autre problème qui surgit et empoisonne la vie...

Ainsi une panne causée par une négligence, une détérioration ou une utilisation inappropriée rendrait inefficace la garantie du constructeur ;

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

Dans ce cas précis, le produit pourra vous être retourné en l’état, ou réparé sur acceptation et paiement préalable après devis établi par le fabricant ;

[fluo]La garantie légale ne doit pas être confondue avec la garantie Constructeur [/fluo];

Parfois cette dernière est complète, cad 2 ans P&MO sur site (en fonction des appareils, taille d'écran comme Sony etc.) ;

Parfois elle est limitée à 1 an retour en station technique (vous supportez tous les risques transport/manip.) ;

=> A ce titre, et pour votre tranquilité, il existe donc un contrat de garantie entre vous et le vendeur. C'est celui-ci qui prendra en charge, dans les limites des garanties prévues, toutes les interventions, généralement P&MO à votre domicile ;

Ce contrat peut produire ses effets dès la livraison (Fnac, Darty etc.) ou après la garantie constructeur (2 ans PMO sur site chez Sharp, Sony etc.). Dans ce dernier cas, on parle alors d'extension de garantie ;

Elle couvre aussi dès l'achat les appareils dont la garantie constructeur est limitée à 1 an retour en station. Elle s'ajoute donc à celle-ci ;

Dans tous les cas, une extension s'ajoute à la garantie légale de conformité ;

Il ne faut donc pas tout mélanger...

Bien à vous tous.

Références : La garantie légale de conformité (Articles L.211-1 à L.212-1 et art. L.121-20 du Code de la consommation) ;

Conforme à l'article L.113-6 al.1 du Code de la propriété intellectuelle sur les droits d'auteur.

Fabricants et distributeurs - Les nouvelles règles de la garantie légale en France et dans l'Union européenne

La directive européenne 99/44 «sur certains aspects de la vente et des biens de consommation» qui est entrée en vigueur le 1 er janvier 2002, a pour but d'encourager et d'harmoniser les ventes transfrontalières de biens de consommation et de protéger le consommateur en cas de non-conformité du produit.

Le contenu et l'impact de la directive 1999/44, sont trop peu connus des responsables d'entreprises, directeurs financiers, distributeurs, commerciaux et même des juristes.

[fluo]Que vous soyez fabricant, importateur, distributeur, dès lors que votre produit s'adresse in fine à un consommateur, vous êtes concernés depuis le 1 er janvier 2002 par les conséquences de la mise en oeuvre dans l'ensemble de l'Union européenne de la directive 1999/44 sur certains aspects de la vente et des biens de consommation. Cette directive définit la conformité du produit eu égard au descriptif que le fabricant en donne par écrit ou

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés

par toute communication orale ou visuelle.[/fluo]

[fluo]Les nouveautés introduites par cette directive sont,[/fluo]

• [fluo]une garantie légale d'une durée minimale de deux ans,[/fluo]

• une présomption de conformité du bien livré

-- s'il correspond à la description donnée par le vendeur au consommateur et

-- s'il correspond à la publicité et à la communication qui a été faite autour de ce produit et enfin ,

• même si le vendeur est directement responsable vis-à-vis du consommateur de la conformité du bien au contrat, la possibilité de se retourner contre le producteur, un vendeur antérieur placé dans la même chaîne contractuelle ou tout autre intermédiaire .

• [fluo] si le bien présente un défaut dans les six mois de la vente , il y a présomption de non conformité, au cours des dix huit mois qui suivent. Le vendeur est tenu de remettre le bien en l'état et ce sans frais pour le consommateur. [/fluo]

Par **elg**, le **19/04/2009** à **19:30**

Fin de l'histoire,

Finalement, pour gagner du temps, je me suis rendue moi-même à l'entrepôt déposer mon ancien appareil et récupérer le nouveau, lequel fonctionne très bien (pour l'instant)

merci pour votre aide.

Par **elg**, le **19/04/2009** à **19:35**

Conclusion de tout ça:

n'hésitez pas à faire jouer la garantie légale de conformité si votre appareil tombe en panne si la garantie de votre appareil n'est pas satisfaisante (ex: garantie pièce n'incluant ni frais de déplacement ni frais de main d'oeuvre) ou si vous doutez de la rapidité du SAV: le vendeur n'a qu'un mois pour vous réparer l'appareil dans le cadre de la garantie légale de conformité.

Par **jeetendra**, le **19/04/2009** à **19:35**

bonsoir, tout est bien qui fini bien, bonne continuation et bonne soirée à vous

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés