



Garantie et obligations du vendeur/fabricant

Par **alad31**, le **15/02/2009** à **18:12**

Bonjour,

Voici mon problème : j'ai acheté une console de jeux chez un gros du e-commerce (cdiscout). Après 11 mois, ma playstation tombe en panne et je crée un dossier sav pour retourner mon produit. Après quasiment 2 mois, le sav me répond qu'ils ne peuvent réparer et qu'un bon d'achat m'est attribué.

Mon modèle est composé d'un disque dur de 40Go, le nouveau modèle distribué est composé d'un disque de 80Go. Le nouveau modèle est vendu au prix auquel j'avais acheté l'ancien. Cependant, cdiscount me propose un bon d'achat de 299€ soit 100€ de moins que ce que j'avais payé!!! Ceci à cause d'un article de leur CGV qui dit qu'en cas de produit non réparable ils appliquent une décote de 2% par mois d'utilisation :

"En cas de panne avérée et non réparable par le Service Après Vente CDISCOUNT, nous vous proposerons un échange (sous réserve des disponibilités), un bon d'achat ou bien un remboursement sous forme de chèque. Une décote de 2% par mois sera appliquée au montant de votre indemnisation. Celle-ci prend effet à compter du 30ème jour d'usage du produit."

J'ai vraiment l'impression de m'être fait avoir!

Qu'en pensez-vous? Puis-je demander l'intégralité du montant de ma commande en bon d'achat soit 399€? Ou demander un échange par le nouveau modèle (qui lui est dispo)? Quelles doivent être les démarches?

Merci d'avance!

Par **Paula**, le **15/02/2009** à **18:45**

Bonjour,

Il serait déjà intéressant de connaître le motif de l'impossibilité de réparer. Pouvez-vous nous le donner.

Merci par avance. Cordialement

Par **Marion2**, le **15/02/2009** à **19:11**

Bonsoir alad31,

Votre console de jeux bénéficiait-elle d'une garantie de 12 mois ?

Si c'est le cas, votre console n'étant pas réparable et qu'il est indiqué qu'ils peuvent vous proposer un échange, un bon d'achat, etc... demandez un échange.

Envoyez un courrier recommandé AR en rappelant les termes de la garantie pour l'échange.

Cordialement

Par **Paula**, le **15/02/2009** à **19:14**

Bonjour,

Bien sûr, demandez l'échange. J'ai lu un peu rapidement et j'avais "zappé" cette possibilité.
Cordialement

Par **alad31**, le **15/02/2009** à **19:38**

merci pour vos réponses.

Alors en fait :

- il ne m'a pas été notifié la raison de l'impossibilité de réparer
- l'échange ne peut se faire car comme je l'ai expliqué mon modèle n'est plus distribué et a été remplacé par un nouveau modèle

Par **Paula**, le **15/02/2009** à **19:42**

Bonsoir,

En principe, quand un modèle ne peut être réparé (j'ai eu le cas dernièrement) il doit être

remboursé ou échangé.

Là le remboursement se fait, mais avec des retenues. Est-ce que cette clause était prévue dans les conditions générales de vente ?

Il faudrait aussi savoir pourquoi ce produit ne peut être réparé.

Cordialement

Par **Marion2**, le **15/02/2009** à **19:44**

RE,

Dans la mesure où il y a un nouveau modèle à prix équivalent , l'échange est valable ! A priori, il n'est pas spécifié un échange pour un même modèle.

Envoyez ce courrier recommandé AR.

Par **alad31**, le **15/02/2009** à **19:44**

je rajoute la phrase de Cdiscount : "(...)nous vous proposerons un échange (sous réserve des disponibilités)(...)"

Ils m'ont donc signifié que l'échange n'était pas possible car il ne disposait pas du produit en stock, c'est pour cela qu'ils m'ont proposé ce bon d'achat où je perds 100€....

Par **Marion2**, le **15/02/2009** à **19:45**

RE,

Il y a des modèles à prix équivalents disponibles en stock.

Par **alad31**, le **15/02/2009** à **20:12**

Merci!!

Et je suis dans mon droit si je demande l'échange même si le modèle est différent? Je connais déjà leur réponse qui sera certainement négative...quels moyens j'ai pour leur mettre un peu la pression (dgccrf, plainte tc,...) ?(dans ce recommandé ou après leur réponse). merci d'avance...

Par **Marion2**, le **15/02/2009** à **20:18**

RE,

Vous envoyez tout de suite un courrier recommandé AR en demandant un échange pour un modèle à prix équivalent.
Ne cherchez pas à discuter avant, envoyez ce courrier.

Par **alad31**, le **17/02/2009** à **18:17**

bonjour,

merci! la lettre AR est partie aujourd'hui.
Je sens que je suis parti dans de longues démarches...
à bientôt

Par **Paula**, le **17/02/2009** à **23:08**

Bonsoir,

Quand un professionnel a en face de lui un consommateur qui fait valoir ses droits, ne vous inquiétez pas il laisse l'affaire direct. Il va compenser sur les autres qui ne s'y connaissent pas. Soyez rassuré, Laure vous a donné de bons renseignements. Cordialement

Par **alad31**, le **02/03/2009** à **01:12**

Bonsoir,

voici la réponse de Cdiscount après avoir envoyé mon recommandé demandant l'échange par un modèle en stock :

"

> Je viens de prendre connaissance de votre courrier concernant la commande 071XXXXXXXXXXLM.

>

> Vous souhaitez recevoir un produit équivalent à la référence 07XXXXXX59.

>

> Le montant du bon d'achat fait correspond au prix de votre produit auquel a été déduit 2% par mois à compter du 30ème jour d'utilisation de votre produit.

>

> Ce bon d'achat, valable 1 an sur tout le site CDISCOUNT, est disponible dans votre espace clients : <https://clients.cdiscount.com/default.aspx>, afin que vous choisissiez librement votre matériel, sur le site.

>

> Je vous remercie de votre compréhension.

>

> Cordialement,
"

Que dois-je faire svp? j'ai vraiment l'impression d'être pris pour un imbécile, d'autant plus que Sony m'a confirmé que si Cdiscount suivait leur procédure SAV la console leur est échangée...

Merci d'avance

Par **alad31**, le **03/03/2009** à **12:22**

pas de réponse svp...?