



Réparation informatique - boutique en litige

Par **Aivi**, le **23/10/2014** à **13:09**

Bonjour à tous,

J'espère que vous pourrez m'aider..

J'ai un PC qui fonctionne bien, sans souci particulier si ce n'est le connecteur de l'alimentation qui déconne légèrement et il faut bouger un peu le fil pour que tout marche. Pour anticiper le moment où ça ne marchera plus du tout, je l'emmène dans une boutique de réparation pour le faire changer (c'est une petite manipulation). Je paye 55€, le pc est disponible le lendemain. Je le teste devant le responsable, il a l'air de fonctionner normalement.

Deux jours d'utilisation après, le pc s'éteint, impossible de le rallumer. Je le ramène, ils me disent après inspection que des composants de la carte mère ont grillé. Ils refusent d'émettre la possibilité que leur première réparation ai pu être mal faite, entraînant des dommages. Pour eux la panne est progressive et me demandent 129€ de réparation. Je décide de prendre quelques jours pour réfléchir et je les en informe.

Quelques jours plus tard, le responsable me rappelle en me disant que le technicien s'est trompé et a tout réparé sans mon accord. Il me dit qu'on peut donc convenir d'un arrangement : soit il remet tout en état avec les composants grillés et me rend le pc, soit il me fait une réduction et me facture 80€ avec 3 mois de garantie sur la panne. Après discussion un peu agitée (je n'ai jamais demandé cette réparation), ayant peur que le pc subisse encore des conséquences, j'accepte.

En le récupérant je demande à le tester sur place, sceptique. Le pc s'allume, mais la batterie ne charge pas. Le responsable éteint, rallume, remet la batterie. Elle charge. Seulement, le voyant de batterie reste allumé en permanence, même lorsque le pc est éteint. Le responsable me dit que ce n'est pas grave, j'insiste pour qu'ils trouvent une solution à un

problème qui n'existait pas avant.

Aujourd'hui au téléphone, il me rappelle et me dit qu'il faut réouvrir le pc et changer des composants, qu'il y a le risque qu'il fonctionne encore moins, voir plus du tout. Je lui rappelle que j'ai rapporté mon pc pour une petite panne et que depuis, les grosses réparations se succèdent. Il me dit que je n'ai aucune preuve que le problème n'existait pas avant. Je lui rappelle que j'ai allumé le pc devant lui (et devant mon compagnon témoin) lors de la première réparation pour le tester, il n'y avait pas ce problème. Il conteste. Il me conseille d'accepter le pc même avec ce problème "mineur" car il y a un risque que leur réparation ne le fasse plus fonctionner du tout. Dans ce cas il accepte de me rembourser 80€ et me rend le pc.

J'ai besoin de ce pc pour travailler, et je suis un peu abasourdie. Je leur confie pour un petit truc de rien du tout et je le récupère complètement HS, ouvert deux ou trois fois pour rien alors qu'il fonctionnait à la base. Il faudra donc que je repaye la réparation ailleurs. Un de mes contacts expert en informatique affirme sans hésitation que leur première réparation est défectueuse, expliquant les pannes en série.

Le vendeur conteste en disant que les problèmes existaient avant et que je le leur avais pas dit, ils sont déjà bien gentils de prendre en charge.

Quelles dispositions existent pour me défendre face à tout ça ?

Je vous remercie par avance,

Quels sont mes recours ?