



Problème Ordinateur Packard Bell

Par **Senken**, le **08/04/2013** à **17:12**

Bonjour .

J'ai acheter un Ordinateur packard Bell EASYNOTE_TS11-SB-104FR , Il a été en réparation 1 mois après l'avoir acheter , un problème de carte Graphique , je le reçois , tout va bien , 4 mois après en ouvrant mon ordinateur , je vois quelles pixels mort au milieu de l'ecran je l'envoi a Packard Bell comme la première fois , 2 jours après il me demande 303 euros pour la réparation , je cite : écran fissuré et Connecteur RJ45 cassé .

J'appelle , il me dise que cela ne passe pas en garantie et que si je veut le récupérer dans tout les cas je doit donner 40 euros , Sauf que je demande les photos et l'ecran et complètement fissurer dans tout les coins , bref totalement différent de celui que j'ai envoyer 2 jours plus tôt .

Dans leurs courrier il me dise qu'il ne sont pas rèsponsible du transport alors qu'il était très bien emballer .

J'ai beau appeler leur service client mais il me dise la même choses : Sa ne passe pas en garantie

je ne sais plus quoi faire , car Payer 303 euros pour un ordi qui en vaut 499 ... Ou a l'inverse payer 40 euros pour un ordi qui ne marche absolument plus .

Merci

Par **moisse**, le **08/04/2013** à **17:39**

J'ignore pourquoi vous avez by-passé le vendeur de cet appareil qui est je crois,

commercialisé via un réseau de revendeurs.

Si la garantie est exprimée retour atelier, les risques de transport jusqu'à cet atelier vous incombent, sauf à démontrer la faute du destinataire qui n'aurait pas réservé vos droits à l'égard du transporteur.

Ainsi qu'on le dit, l'emballage ne doit pas être "bon" ou "bien" mais conforme aux usages du commerce. Ceci se démontre par une expertise qu'il est trop tard pour diligenter.

Inquiétez-vous donc des conditions de transport et de la garantie des risques en cours d'acheminement, de leurs conditions de mise en oeuvre...

Par **alterego**, le **08/04/2013 à 18:46**

Bonjour,

Je rejoins en tous points la réponse qui précède.

S'agissant d'un matériel neuf, comment vous êtes-vous trouvé à "traiter" directement avec Packard Bell plutôt qu'avec le revendeur ?

N'aviez-vous pas souscrit une extension de garantie ?

Avec Packard Bell le transport est à notre charge et à nos risques et périls, autrement dit il faut savoir confectionner un emballage adapté au matériel et savoir choisir le transporteur. Bien décrypter les contrats.

Cordialement