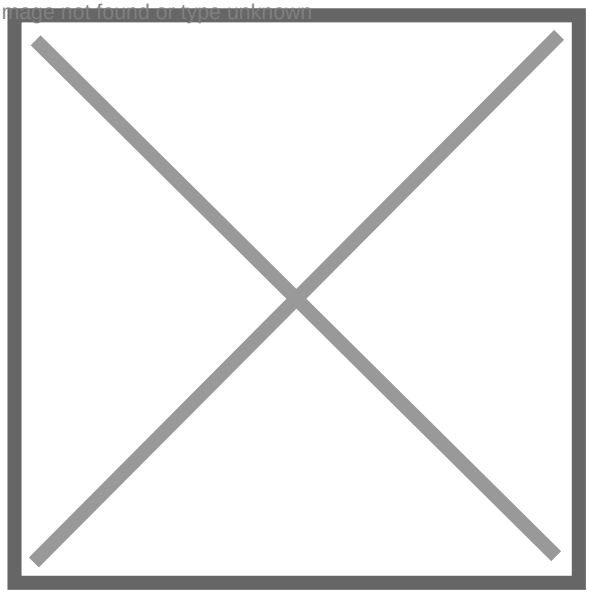
Image not found or type unknown



Extension d'assurance fnac

Par **John**, le **17/08/2012** à **11:12**

Bonjour,
Lors de l'achat d'un PC il y a plus de deux ans, le vendeur de la FNAC m'a convaincu de prendre une assurance complémentaire de trois ans couvrant le remplacement à neuf de l'appareil s'il ne marchait plus au bout de cette période.

Ayant invoqué lui-même "l'obsolescence programmée" des appareils qui, disait-il, ne sont même plus réparables au bout d'un an, je me suis laissé convaincre en contractant cette assurance de 250 Euros.

Il y a quelques semaines, donc avant l'échéance de ce contrat, j'ai dû rapporter mon PC qui ne fonctionnait plus ou tres mal (écran noir, surchauffe, lenteur ...) Le technicien a pu constater ces défauts et m'a indiqué qu'il signalait ma reclamation au service compétent qui devait m'envoyer un carton de retour. Entre temps, il m'a conseillé de faire un formatage, ce qui a empiré le fonctionnement, chose que j'ai également signalée.

J'ai retourné l'appareil dès reception du carton de retour, et bizarrement, deux jours apres la date d'envoi, (c'est à se demander si le carton a été ouvert), on me répond que l'appareil n'est pas défectueux (oups !) et qu'on me le renvoyait donc sans autre avis.

Ma question est la suivante : Ai je un moyen de faire pression sur la FNAC pour l'obliger à respecter ses engagements ? Que dit le code de la consommation à ce sujet ?

Merci pour votre réponse.
Cordialement

Par **chaber**, le **17/08/2012** à **15:08**

bonjour,

Sans connaître les clauses, garanties et limites de votre contrat d'assurances, il est difficile de vous répondre. Vous devriez le relire attentivement.

Les "pannes" que vous signalez ne me semblent pas être dues à un appareil défectueux, mais à de mauvaises manipulations.

Un ordinateur doit être dépoussiéré au moins une fois l'an.

La lenteur peut être imputable à la lourdeur des fichiers que vous avez enregistrés (surtout photos, vidéos,musique)

Quant à l'écran noir, il faudrait d'abord connaître le nombre de bips émis lors de la mise sous tension. Selon les cas, avant de déclarer la carte mère HS; Il faut tendter de redémarre winows en mode sans échac.

l'écran noir peut également provenir lors de la mise en route d'une application.

Par **John**, le **17/08/2012** à **22:53**

Bonsoir,

Je vous remercie pour votre reponse.

la panne de l'appareil n'a pas du tout été mise en cause par les techniciens de la Fnac qui ont estimé que l'appareil devait être renvoyé, et ce, dans la mesure où les causes de la panne entraient parfaitement dans le cadre de la garantie "remplacement".

Outre le fait que ce PC était parfaitement entretenu par un dépoussierage régulier avec les produits adaptés, il ne contenait aucun fichier lourd. Les techniciens ont essayé de régler le pb de l'écran noir à l'aide de plusieurs méthodes dont celle que vous préconisez. Quant à la surchauffe de l'appareil, ils n'ont pas eu de solution.

Les questions techniques n'étant donc pas en cause, ma question concerne les moyens dont je peux disposer sur le plan juridique pour que la FNAC respecte les clauses du contrat d'extension de garantie couvrant l'assurance "remplacement à neuf".

Cordialement

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés