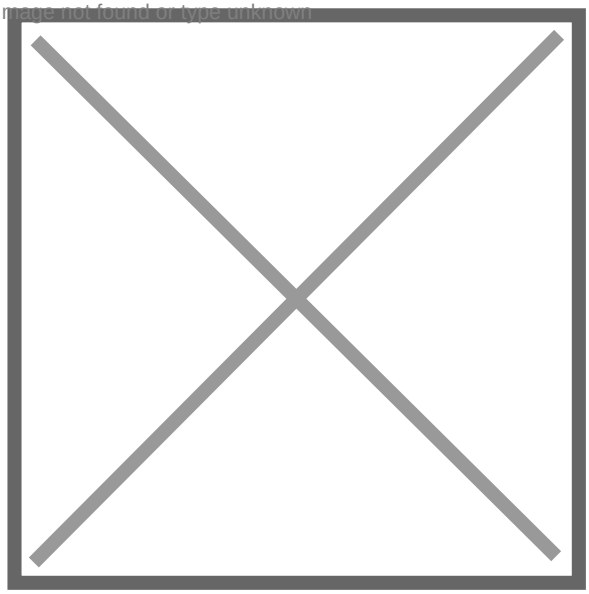
Image not found or type unknown



Ordinateur packard bell sous garantie, réparation payante

Par **patrick**, le **13/06/2010** à **20:59**

Bonjour,
En septembre 2009, j'ai acheté un ordinateur portable Packard Bell LJ65 dans une grande surface, avec une garantie d'un an. Fin mai 2010 une touche se détache du clavier, je m'adresse au SAV de la grande surface qui me demande de renvoyer l'ordinateur au SAV du fabricant.
Une semaine plus tard, Packard Bell me fait parvenir un devis de réparation de 144,43 euros pour "le remplacement d'une touche cassée". Si je refuse le devis, je dois, pour récupérer mon ordinateur, envoyer un chèque de 40 euros en règlement des "frais de diagnostic, de traitement administratif et de réexpédition".
Résigné, je fais un règlement de 144,43 euros, et le 11 juin mon ordinateur m'est re-livré. Je trouve dans l'emballage le rapport d'intervention du technicien de Packard Bell : "Vous nous aviez envoyé le produit avec le symptôme: une touche du clavier est déclipsée. L'expertise technique de votre produit a révélé une défaillance matérielle du clavier. Nos techniciens ont procédé au remplacement de la pièce défectueuse".
J'ai donc contacté le siège de Packard Bell France pour que la réparation entre dans le cadre de la garantie à quoi on me répondit que les pannes du clavier n'étaient pas garanties.
Quelqu'un peut-il me dire si je suis dans mes droits, et ce que je peux faire ?
Je vous en remercie par avance.
Patrick

Par **LeKingDu51**, le **14/06/2010** à **01:06**

Bonjour,

Ils reconnaissent eux-même dans le rapport que le problème est lié à une défaillance du clavier qui leur est imputable.

Dès lors, ne connaissant pas le contrat de garantie qui vous lie à eux, il m'est difficile de vous conseiller sur le plan purement contractuel. Néanmoins, il est à la fois étonnant et fort peu probable que ce genre d'incident n'entre pas dans le cadre de la garantie constructeur.

Dans tous les cas, la loi prévoit à la charge du fabricant une garantie légale de conformité prévue aux articles L 211-4 et suivants du Code de la consommation (http://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do;jsessionid=A292233063F2880048420487DEEAC5D6.tpdjo1)

Or, un tel défaut entre dans le cadre de cette garantie légale.

Je vous recommande en conséquence de leur adresser un courrier recommandé dans lequel vous les enjoindrez de vous rembourser intégralement les frais de réparation qui auront été mis à votre charge.

Vous pourrez invoquer au soutien de votre demande de remboursement la garantie constructeur ainsi que la garantie légale de conformité.

Vous pourrez enfin indiquer qu'en cas de refus ou de défaut de réponse dans un délai de 15 jours, vous saisirez toute juridiction compétente aux fins de faire valoir vos droits en justice.

Si jamais vous deviez en arriver à une telle extrémité, sachez que votre litige relève de la juridiction de proximité du lieu d'achat de l'ordinateur. L'assignation se fait sous la forme d'une déclaration au greffe que vous allez chercher auprès du greffe du tribunal d'instance et à laquelle vous devez joindre un extrait K-bis de la société que vous assignez.

Cette déclaration est gratuite et la représentation par un avocat n'est pas obligatoire.

Pour plus de renseignements, vous pourrez vous adresser au greffe.

Cdlt

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés