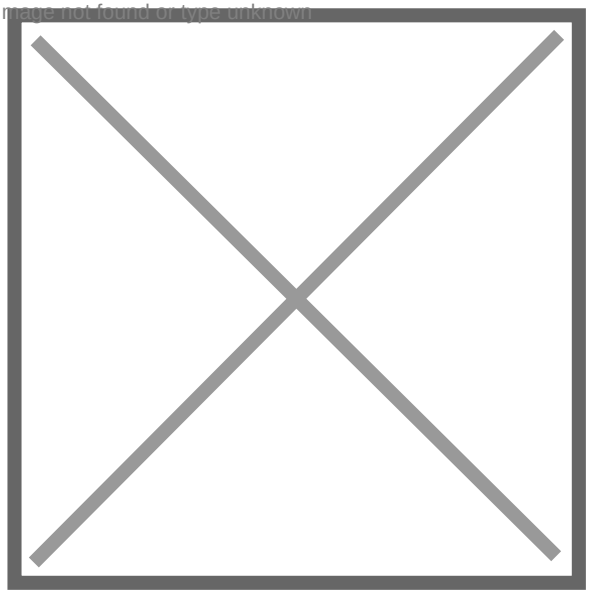
Image not found or type unknown



Achat soldes- problème de garantie

Par **famillecharlopeau**, le **15/01/2011** à **21:03**

Bonjour,
Voici mon problème:
J'ai acheté le jour des soldes le 12/01/2011 une console de jeux PS3 Sony chez Leclerc.
Le produit présentant un emballage abimé était soldé à -50 % soit 150 €.
Seulement lors de la première mise en service le 13/01/2011 , la console se met en défaut surchauffe et s'arrête.Je contacte Sony france qui m'informe que c'est le magasin qui doit s'occuper de la garantie le premier mois , car c'est la garantie déballage qui s'applique.
Je me déplace donc au magasin , le responsable de rayon teste la console et la déclare défectueuse.Il contacte sa responsable qui propose le remboursement.Je n'accepte pas et demande que la garantie déballage soit appliquée .elle n'accepte pas l'échange car il n'ont pas de produit identique (c'est une console à mémoire 250 giga octect, celle vendu maintenant ont 160 go ou 320 go et coute 300 €).... c'est le remboursement.
Le vendeur m'avoue que les produits soldés revenaient en fait du Sav et que ce n'était pas seulement un pb d'emballage.
Je refuse une nouvelle fois,et demande l'application de la garantie contractuelle qui existe même sur un produit soldé. Devant mon insistance il décide de m'envoyer au SAV de leur magasin : je leur laisse la console et il vont contacter Sony pour voir comment faire , l'envoyer en réparation chez Sony s'il accepte.

Alors , s'il vous plait que dois je faire ? J'ai comme l'impression que cette affaire risque de durer un bon moment .

Pouvez vous me conseiller sur mes droits.
Vous remerciant par avance

Cdt

J.Charlopeau

Par **mimi493**, le **15/01/2011** à **23:33**

Vous parlez de garantie contractuelle, avez-vous un contrat indiquant cette garantie ?

Par **famillecharlopeau**, le **16/01/2011** à **09:01**

Bonjour,
Non je n'ai pas de document spécial , mais le ticket de caisse tiens lieu de garantie pendant 1 an.
De plus , le bien acheté bénéficie même étant soldé d'une[s] garantie commerciale [/s]similaire au bien non soldé:

"Les limitations de garanties sur les soldes sont illégales. Un article soldé bénéficie des mêmes garanties en matière de défauts de fabrication non apparents ou de service après-vente que tout autre article"
fiche dgccrf

http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/documentation/fiches_pratiques/fiches/soldes.htm

De plus , ce type de produit à une [s]garantie légale[/s] de deux ans (pour l'avoir testé avec ma console xbox 360, microsoft me l'avait indiqué) :

http://www.economie.gouv.fr/directions_services/dgccrf/documentation/fiches_pratiques/faq/garantie_le
et
http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:31999L0044:FR:HTML

Voila le fruit de mes recherches ,

Ils doivent m'indiquer leur décision la semaine prochaine .

Mais si sony refusent la réparation (garantie déballage donc commercant) et si leclerc ne veut pas prendre en charge la réparation que dois je faire ?
Dois je leur signifier leur obligation par écrit ?
A priori , la réparation si elle est accepté peut dépasser plus d'un mois (d'autant plus que le vendeur m'a dit que l'ideal pour eux est de la déclarer en panne aprés le delais d'un mois !!! comme cela c'est sony qui prend en charge la réparation), hors , la loi protége le consommateur en fixant le délais de réparation à 1 mois maxi si je ne me trompe pas.

Dans ce cas là , quels démarches devrais je réaliser !
Je sais, que cela fait beaucoup de si , mais , je préferre être prêt lorsque la situation va se présenter

De plus ais je la possibilité d'exiger l'échange puisque elle était en panne à la première

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

utilisations soit le lendemain de l'achat ?

merci d'avance

Par **mimi493**, le **16/01/2011** à **15:53**

[citation]Non je n'ai pas de document spécial , mais le ticket de caisse tiens lieu de garantie pendant 1 an.
De plus , le bien acheté bénéficie même étant soldé d'une garantie commerciale similaire au bien non soldé: [/citation]
Oui, mais est-ce que le magasin fait cette garantie commerciale ?
Si oui, LRAR de mise en demeure sous peine que vous saisissiez la justice

Par **famillecharlopeau**, le **16/01/2011** à **20:57**

Bonsoir,
C'est bien le magasin qui fait cette garantie puisque il m'a envoyé vers le sav.
Ce qui me gène c'est pourquoi je dois attendre les réparation 1 mois pour un produit qui n'a fonctionné que 8 minutes.
Ils n'ont pas voulu échangé la console parce que le produit similaire n'est plus en stock, pourtant ils ont un plein rayon de ps3 ..... certes pas soldé.

Par **mimi493**, le **17/01/2011** à **15:41**

La garantie commerciale ne garantit pas l'échange (sauf si précisé sur le contrat de garantie).
La garantie sera prolongé du temps de la panne.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés