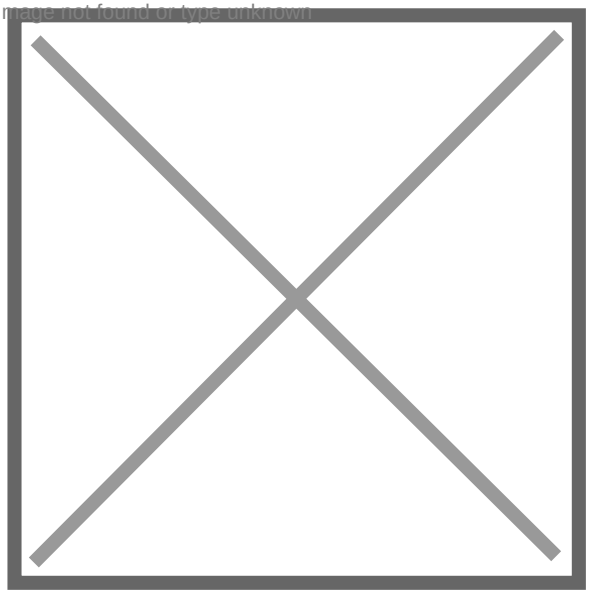
Image not found or type unknown



Garantie ordinateur non respecté Ax

Par **Manonmc**, le **12/09/2016** à **11:16**

Bonjour,

J'ai acheté un ordinateur Ax le 4 septembre 2015 à la F... Au mois de janvier 2016 j'ai du le renvoyer chez le revendeur car je ne pouvais pas l'utiliser correctement. Ils m'ont changé la carte mère. Néanmoins le produit était toujours défectueux. Au mois de Février je le renvois de nouveau à la Fxx, après une mise à jour du bios l'ordinateur ne fonctionne toujours pas. J'ai décidé de l'envoyer cette fois ci directement à X en mars où ils ont changé le disque dur. De nouveau le produit ne fonctionne toujours pas correctement. Une fois de plus je l'envois chez Ax en avril, cette fois ci ils considèrent que le produit n'a aucun souci.
Ax m'a informé qu'au bout de deux pièces changés je peux réclamer un remboursement, cependant la première pièce a été changée par la Fxx donc ils ne prennent pas en compte le premier remplacement.

Enfin, la dernière semaine d'août je le renvois une dernière fois à Ax. Cela fait trois semaines que je n'ai pas de nouvelles, je soupçonne Ax de garder le PC jusqu'à la fin de garantie puisqu'elle ne dure qu'un an.Je sais que le problème ne sera pas réglé puisque c'est tout une gamme Ax qui est défectueuse, ils n'arrivent pas à trouver la solution.
J'ai menacé Ax et la Fxx de porter plainte et de faire appel à 60 millions de consommateurs sans aucuns résultats. Cela fait un an que je ne peux pas utiliser mon ordinateur correctement, je suis étudiante en école d'architecture, c'est mon outil de travail. Comment puis-je exiger un remboursement de la part d'Ax ou de la Fxx ? Est-ce que, malgré la fin de la garantie d'un an, cela est trop tard pour espérer quelque chose ? HELP !!!!

Merci d'avance.

Par **Tisuisse**, le **12/09/2016** à **11:24**

Bonjour,

Dans la mesure où vous avez toutes les preuves d'achat et de retour de cet ordinateur défectueux, vous avez la possibilité d'adresser une LR/AR à votre fournisseur pour lui demander le remboursement du prix d'achat ou le remplacement par un autre ordi. de même qualité et de même fonction, sous 8 jours faute de quoi vous déposerez votre dossier en justice pour obtenir satisfaction et vous demanderez des dommages intérêts. Ce sera au fournisseur, la Fx, de se retourner ensuite contre le fabriquant, pas à vous.

Par **Manonmc**, le **12/09/2016** à **11:53**

Merci de répondre si vite ! Est ce que je dois fournir avec cette LR, une lettre d'un informaticien neutre qui dit que l'ordinateur n'est pas réparable? Est ce que je dois envoyer l'ordinateur à la Fxx avec cette lettre ? Est-ce qu'il a la possibilité de refuser de me rembourser ?

Par **Tisuisse**, le **12/09/2016** à **12:00**

Vous adressez d'abord la LR/AR à la Fxx (pas de nom d'entreprise ou ne nom de marque) et vous attendez la réponse.

Par **Manonmc**, le **14/09/2016** à **13:44**

Puis-je invoqué la garantie des vices cachés dans ce cas?

Par **Tisuisse**, le **14/09/2016** à **15:07**

Pas nécessaire, la garantie légale ou contractuelle doit vous protéger contre un mauvais fonctionnement ou contre une panne.

Par **Manonmc**, le **24/09/2016** à **12:35**

Pas de réponses après une semaine...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **Tisuisse**, le **24/09/2016** à **12:43**

Avez-vous mis en exergue la garantie légale ou la garantie contractuelle ?

Par **Manonmc**, le **24/09/2016** à **14:22**

Oui et j'ai fourni les factures et les devis de réparation

Par **Manonmc**, le **24/09/2016** à **14:34**

J'ai aussi rappelé Ax car ils m'ont changé une nouvelle pièce. Normalement après 2 pièces changé si l'ordinateur ne fonctionne toujours pas j'ai la possibilité de demandé un remboursement ou un échange de matériel. Hors la personne que j'ai eu au téléphone m'a dit que m'a garantie commerciale était finie depuis le 4 septembre et que j'étais désormais en extension de garantie (en cause les semaines de réparations rajoutées à la garantie) donc m'a réclamation n'était pas valable.
J'ai la possibilité de récupérer des documents qui prouvent que plusieurs personnes ont le même problème que moi avec leur PC Ax. Dois-je prendre rendez-vous avec une association?

Par **Manonmc**, le **05/11/2016** à **11:56**

La Fx a fini par me répondre, elle a envoyé mon ordi en expertise et il s'est avéré qu'il ne fonctionnait pas (Surprise). Ils m'ont fait un avoir du prix d'achat.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés