



## Matériel en panne au déballage

Par **Dadie**, le **14/02/2009** à **14:05**

Bonjour,

J'ai acheté sur un site Internet un ordinateur portable pour mon frère pour Noël, qui est arrivé en panne, il a dû le renvoyer à sa charge (je trouve ça gonflé !) chez le distributeur , qui l'a réceptionné le 27/12/08 et transmis à l'atelier du constructeur pour expertise technique, le résultat de cette dernière devait m'être communiquée sous 21 jours ouvrables.

Les 21 jours étant passés et n'ayant pas de nouvelles j'ai contacté le distributeur qui m'a répondu le 3/2/09 que ce délai de 21 jours était prévisionnel, qu'il contactait le service afin de me donner une date définitive de retour d'atelier, me rappelant que les délais constructeurs sont indépendants d'eux.

Et depuis toujours rien, je commence à perdre patience, et mon frère aussi qui ne peut toujours pas profiter de son cadeau.

Dans le formulaire de retour où l'on nous demandais la solution souhaitée, nous avons choisi le remboursement.

Quel recours avons nous ?

Merci d'avance

Par **Paula**, le **15/02/2009** à **18:52**

Bonjour,

Il faut leur envoyer un courrier RAR pour leur exposer l'historique des faits (une synthèse) et leur demander le remboursement sous huitaine.

Envoyer copie de votre courrier au Service Juridique.

Cordialement

Par **Dadie**, le **16/02/2009** à **13:24**

Bonjour DUTERTRE,

Merci pour votre réponse, mais de quel service juridique parlez vous ? Celui du site ?

Bien cordialement

Par **Paula**, le **16/02/2009** à **13:43**

Bonjour,

Je parle du Service Juridique du distributeur.

Cordialement

Par **Dadie**, le **16/02/2009** à **14:52**

D'accord !

Merci beaucoup !