Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Demande de remboursement refusée ? Dois-je accepter jusqu'à 3 ret

---
Par Metztli

Bonjour,

J'ai acheté un ordinateur neuf fin avril auprès d'un vendeur en ligne. Peu après la réception, plusieurs dysfonctionnements sont apparus. J'ai contacté le service après-vente qui a procédé à un retour, mais n'a effectué aucune réparation (ils m'ont simplement renvoyé l'appareil en disant "aucun problème détecté"). Or, de nouveaux problèmes sont apparus.

Face à l'instabilité de l'ordinateur et à l'impossibilité de l'utiliser correctement, j'ai demandé un remboursement. Le vendeur refuse en invoquant le droit à réparation, affirmant qu'il a jusqu'à trois tentatives pour réparer l'appareil avant d'envisager une annulation de la vente.

Ma question est la suivante :

Suis-je réellement tenue de renvoyer l'appareil jusqu'à trois fois, même si la première tentative n'a donné lieu à aucune réparation concrète ?
Et, plus globalement :
À quel moment suis-je en droit d'exiger un remboursement, selon la garantie légale de conformité ?

Je précise que je suis toujours dans les deux ans suivant l'achat.

Merci d'avance à celles et ceux qui pourront m'éclairer sur mes droits.

Par Valenchantee

Bonjour,

Ils ont 30 jours pour réparer ou remplacer.

Je n'ai jamais entendu parler de ces 3 essais... est-ce indiqué quelque part ? si non : posez la question au vendeur. Qu'il prouve ce qu'il affirme.

Cordialement,
Val