



Garantie légale

Par LEROYER

J'ai acheté il y a 13 mois un amplificateur audio-vidéo neuf à la FNAC avec garantie légale de 2 ans et extension de 3ans. Leur service réparation m'envoie un devis de 580? sous prétexte que la carte mère à changer est très oxydée et que cela n'est pas couvert par la garantie? Est-ce légal? Merci

Par anastasialeg

Hello,

C'est vraiment embêtant comme situation, j'ai connu le même soucis avec un autre magasin. En principe, la garantie légale de conformité couvre les défauts de fabrication pendant 2 ans. Cependant, si la FNAC invoque de l'oxydation, ils considèrent sûrement qu'il s'agit d'un dommage lié à un facteur externe (comme l'humidité ou un contact avec un liquide), ce qui n'est effectivement pas pris en charge par la garantie.

Cela dit, c'est à eux de prouver que l'oxydation résulte d'un mauvais usage de ta part, surtout dans les deux premières années. Tu peux demander un rapport détaillé pour justifier leur diagnostic. Si tu n'es pas d'accord, n'hésite pas à contester le devis par écrit et à saisir un médiateur de la consommation ou même à envisager une expertise indépendante pour défendre ton point de vue.

Bon courage, j'espère que ça va s'arranger rapidement !

Par hideo

[url=https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite#]https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite#[/url]

Qui peut saisir le médiateur de la consommation ?

Le processus de médiation de la consommation ne peut être mis en œuvre qu'à l'initiative du consommateur (le professionnel ne peut pas l'initier). Le consommateur ne peut toutefois saisir le médiateur qu'à la condition d'avoir préalablement fait une démarche par écrit directement auprès du professionnel concerné ou de son service client pour tenter de résoudre son litige. Si cette démarche n'est pas effectuée, la demande de médiation sera irrecevable.