Problèmes de réparations sur un produit garanti

Par Visiteur

Bonjour, J'ai réceptionné mon ordinateur en retour de SAV le 08 septembre de chez LDLC
Je suis parti en déplacement dans la foulée et je n'ai allumé mon
appareil que le 29 septembre, de retour de déplacement.
Malheureusement, au bout 24 heures, l'écran a relâché pour la troisième fois
cet ordinateur a été commandé le 15/10/2008, a été livré le
21/10/2008, est tombé en panne fin novembre 2008, a été renvoyé le 16/02/2009 après un véritable parcours du combattant pour trouver le bon interlocuteur (je devais en effet d'abord faire un diagnostique avec SONY (le constructeur)mais je ne parvenais pas à les contacter ni par téléphone ni par internet.
Il a donc été renvoyé chez LDLC puis transmis chez SONY pour être réparé, est revenu de SAV le 12 mai 2009, a fonctionné deux heures et est retombé en panne(la même!!!). Sur les consignes de LDLC, il a été retourné le 28/05/2009, est revenu de SAV le 08 Septembre. Je ne l'ai rallumé que le 29 septembre mais la panne est réapparue pour la troisième fois le 1er Octobre.

Au total,cela fait bientôt une année que je suis"virtuellement"propriétaire d'une super machine de plus de 1700? HT.
Le préjudice est extrêmement important pour moi
Entre les retours et les réceptions successifs, j'ai déjà déboursé 232 ?(pour rien). Quand j'ai
demandé une compensation pour les frais postaux, on m'a répondu gentiment que la commande datait de plus de deux mois et donc que je n'avais droit à rien.
Cet ordinateur présente visiblement une erreur de conception.
Ne s'agit-il pas d'un vice caché(Trois pannes identiques successives)?
Ldlc me demande de renvoyer une troisième fois cet ordinateur mais je crains que cela ne continu jusqu'à la fin de la garantie (le 15/10/2010). A la question du vice caché, voici texto la réponse de LDLC:
"Les défauts de vice caché (défaut de conformité) doivent être subits (et donc remontés auprès du vendeur) dès les premières utilisations de la machine, ce qui n'a ici pas été le cas.
Ça a été le cas car le problème est apparu très peu de temps après sa réception (environ un mois) et est réapparu après les deux interventions du SAV.
Pouvez-vous me conseiller sur la conduite à tenir vis à vis de ce problème?

Merci d'avance.

Par Visiteur

Cher monsieur,

A la question du vice caché, voici texto la réponse de LDLC:
"Les défauts de vice caché (défaut de conformité) doivent être subits (et donc remontés auprès du vendeur) dès les premières utilisations de la machine, ce qui n'a ici pas été le cas.
Ça a été le cas car le problème est apparu très peu de temps après sa réception (environ un mois) et est réapparu après les deux interventions du SAV.
Pouvez-vous me conseiller sur la conduite à tenir vis à vis de ce problème?

Je vous remercie de votre visite.. Depuis quelques jours, les gens ont la fâcheuse habitude de venir alors qu'il n'y a plus aucun recours juridique parce qu'ils sont venus trop tard..

Les propos tenus par LDLC me font frémir! La garantie légale de conformité (garantie légale) vous couvre pendant deux ans à compter de l'achat; Mais surtout cette garantie légale fonctionne extrêmement bien pendant les 6 premiers mois puisque pour tous les défauts intervenus pendant ce laps de temps: "le vendeur est présumé responsable".

L'explication du SAV LDLC n'a absolument aucun fondement juridique! J'en reviens pas que l'on puisse tromper les gens ainsi..

Cela dit, vous êtes encore dans les délais pour pouvoir prétendre à l'application de la garantie légale de conformité qui

fonctionne pendant deux ans:

Article L211-9 du Code de la consommation:

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Exigez le remplacement du bien et non sa seule réparation.

En outre, la garantie légale de conformité doit se faire sans frais pour l'acquéreur:

Article L211-11 du Code de la consommation:

L'application des dispositions des articles L. 211-9 et L. 211-10 a lieu sans aucun frais pour l'acheteur.

Je trouve cela détestable d'une part que l'on ne vous ait pas réparé votre bien mais qu'en plus on vous ait fait payer des frais..

Demandez le remboursement des frais conformément à l'article L211-1 du Code de la consommation. Si LCDC refuse de vous rembourser et de remplacer le bien, n'hesitez pas à saisir le juge de proximité afin de demander des dommages et intérêts.

P.S: Les garanties contractuelles ont tendance à devenir de plus en plus mauvaises.. N'oubliez jamais que vous êtes couvert par une garantie légale de deux ans qui est très efficace!

Très cordialement.

Très cordialement.

Par Visiteur

Je vous remercie de votre réponse mais je crois qu'elle m'est arrivée incomplète...

Par Visiteur

Cher monsieur,

C'est vrai! mais c'est réglé...

Très cordialement.