



Téléviseur irréparable

Par Mattheyeux

Bonjour ,

Ma tv toujours sous garantie , est tombée en panne , écran noir , après un an et à peine 3 mois .

Renvoyé en atelier agréé par le fabricant , celui-ci conclut à une impossibilité de récupération ou de réparation.

Le revendeur , UBALDI , me propose selon ses conditions générales de vente un remplacement et me "fait cadeau" des frais de vétusté de 33 euros .Le remplacement étant rendu inenvisageable car le modèle ne serait plus fabriqué.

Je souhaite et préférerais être remboursé , pour avoir le libre choix d'achat .

Serait-il possible de demander donc un remboursement dans ces conditions , même si le revendeur ne le stipule pas par omission dans ses conditions générales ou ne le propose pas pour des raisons commerciales compréhensibles .

Je vous remercie .

Cordialement .

NB : TV encore sous Garantie deux ans (+ avec extension de garantie 3 ans).

Par janus2

Bonjour,

Nous ignorons les termes du contrat de garantie commerciale, aussi je répondrai uniquement sur la garantie légale de conformité.

Ce qui est prévu par la loi :

Vous devez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût manifeste entre les 2 options, le vendeur peut imposer l'option la moins chère.

Si ces 2 options :

sont impossibles (par exemple si la fabrication a été arrêtée)
ou ne peuvent pas être mises en ?uvre dans le mois suivant votre réclamation
ou vous créent un inconvénient majeur,
vous pouvez alors :

vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit),

ou vous faire rembourser en partie (en gardant le produit).

Vous pouvez aussi demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver, comme la privation d'usage. Exemple : vous n'avez pas pu utiliser votre lave-linge.

[url=https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094]https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094
[/url]

Donc si la réparation ne peut être faite et que l'échange est impossible, vous pouvez effectivement exiger le remboursement.

Mais vos propos ne sont pas très clairs concernant un éventuel échange car on ne comprend pas si cet échange est réellement impossible puisque vous dites qu'on vous l'a proposé...

Par Mattheyeux

Bonjour,

Et merci infiniment de votre réponse .

Je m'étais probablement mal exprimé concernant l'éventuel échange ou remplacement , mais effectivement le revendeur aurait été enclin à me le proposer , sauf que l'appareil n'est plus fabriqué par le fournisseur ;

"...Nous vous informons qu'à titre commercial, ce montant ne vous sera pas déduit quelque soit la solution choisie, en effet nous ne pouvons vous faire parvenir le même produit car ce dernier n'est plus fabriqué par le fournisseur".

Et l'on me propose une série de produits sans réajustement tarifaire , ou la possibilité de choisir un produit techniquement supérieur .

Voilà , j'espère que ma demande de remboursement ne rencontrera pas néanmoins de résistance .
Je vous réitère mes remerciements .

Cordialement.

Par Mattheyeux

Bonjour,

Je viens de poser une question à mon interlocutrice de chez Ubaldi , sur le fait qu'elle n'a pas évoqué de remboursement malgré la non conformité et l'arrêt de fabrication de l'appareil .

Elle m'a répondu très rapidement d'ailleurs , que selon les conditions générales de vente , Ubaldi remplaçait ou donnait un avoir valable un an .

Je considère que mon argumentation prime , pour m'autoriser à demander le remboursement intégral.

Cordialement.