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

PC , refus de SAV après un an pour une touche cassée!

Par chrisL

Bonjour,

Je suis un fidèle client Axxx mais quelque peu décontenancé par leur SAV.

J'ai ouvert un dossier numéro E22 11 002 87 73 pour le pc gamer de mon fils à plus de 3000 Euros acheté le 12/11/2021 donc qui a à peine un an.

La touche ctrl en bas à gauche du clavier s'est cassée alors qu'on a fait un usage normal du pc mais le SAV refuse sous prétexte que "nous accusons réception des photos et sommes dans le regret de vous informer que Axxxx ne prend pas en charge la réparation, en effet, la touche est cassée au niveau de clapet."

Je trouve cela inadmissible pour un pc à plus de 3000 Euros alors que nous avons utilisé normalement le clavier sans taper dessus à coup de marteau ou tournevis!

Il s'agit d'un défaut de fabrication et en aucun cas de notre faute.

Quels sont mes recours svp?

Cordialement

CGU du forum pas de nom de marques

Par AGeorges

Bonsoir Chris,

Ordinateur neuf = garantie légale de conformité de deux ans.

Le vendeur est obligé de réparer ou de remplacer.

Article L217-3 du Code de la consommation.

[url=https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221271]https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032221271[/url]

Par chrisL

Merci, j'ai porté réclamation auprès d'xxxxxx et du vendeur (rue du commerce)

Je vous tiendrai informé des suites données.

Par chrisL

Le constructeur se retranche devant la garantie du vendeur?

"En effet, nous ne sommes pas le revendeur, nous vous prions de le contacter pour la prise en charge de ce défaut.

De plus, nous ne connaissons pas de problème similaire sur cette gamme.

Enfin, nous vous prions de noter qu'un Email a été reçu par le service réclamation, une réponse vous sera envoyé dans les 48H hors fin de semaine et les jours fériés."

Par morobar

Bonsoir,
Le constructeur se retranche devant la garantie du vendeur?
Pas du tout.
Le constructeur vous indique que vous devez actionner le vendeur.
Un intervenant vous a écrit la même chose en vous citant la garantie de conformité.
ALors je vous indique qu'on évoque ici le code de la consommation art.L217-3

Par chrisL

J'entends bien mais ce n'est pas le constructeur qui est responsable de la conformité de son produit?

Par morobar

Imaginons un fabriquant chinois qui accepte de vendre pas très cher un produit pourtant assez onéreux, à condition d'exclure toute garantie.
Le revendeur devra donc faire son affaire des garanties qu'il offrira à son client final, garanties qui peuvent varier selon les pays.
En France c'est le vendeur qui est ducroire de tout le système.
Cela évite une action à l'autre bout du monde, action dont on peut douter de la prospérité.

Par chrisL

Ok je comprends mais ils vont tous se renvoyer la balle...
Le vendeur peut très bien dire que le produit était conforme quand il l'a expédié!

Par AGeorges

Bonjour,

Aspect juridique,

Vous faites une LRAR en expliquant le problème, en citant l'article L217-3 du code de la consommation déjà donné et avec une copie des photos, et en invoquant la garantie légale de conformité valable DEUX ans en France.

Aspect technique
Je n'ai pas réussi à savoir ce qu'était un "clapet" de touche de clavier. Êtes-vous sûr que votre clavier n'est pas réparable en achetant une pièce ne valant pas plus de quelques euros ?
Saisir "Clapet de touche d'ordinateur" sous votre moteur de recherche ... Vous avez un fournisseur avec un nom en Axxpress (pas de pub) qui fournit des pièces détachées pour clavier. En général, un défaut réparable simplement n'est pas pris en charge par une garantie. Cela pourrait expliquer le texte du courrier que vous avez reçu.

Par chrisL

Réponse du vendeur:

"Nous faisons suite à votre réclamation concernant la commande n°42918998.
Nous tenons à vous rappeler que la garantie légale du produit ne couvre pas le produit cassé ou abîmé, mais uniquement le produit défectueux, mais intact physique.
Pour votre cas, cette garantie est dénoncée. Vous pouvez vous contacter la marque au 01 XXXXXXXX pour la demande de prise en charge à vos frais.
Nous vous souhaitons une belle journée."

Qu'en pensez-vous?

On peut aussi considérer que pour laisser le produit intact suite à un défaut de fabrication il faudrait ne plus l'utiliser...

La touche a cassée car le produit est défectueux.

Par AGeorges

Bonsoir,

Qu'en pensez-vous?

Cette réponse est n'importe quoi. La garantie légale de conformité impose que le matériel vendu soit conforme et en état d'assurer la fonction pour laquelle il a été vendu pendant DEUX ans.
Quand on achète un PC "gamer" supposé être utilisé pour des jeux, avec un potentiel important d'utilisation du clavier, le matériel doit être résistant pour cet usage.

La touche concernée du clavier était soit mal montée, soit possédait un défaut de structure de matière tel qu'elle a cassé. Cet histoire "d'intact physique" est de la plus haute fantaisie.

D'ailleurs cette réponse est à peine rédigée en français correct.

Par chrisL

Merci beaucoup, je transmets.

J'ai une réclamation en cours chez le constructeur, j'attends leur réponse.

Je constate que tout le monde se renvoi la balle, et c'est un gros problème des achats à distance.

J'ai déjà eu ce genre de souci sur un autre pc portable de mon fils, même marque et deux touches avec l'encre qui s'était effacée après 15 mois, mais la grosse différence j'avais acheté chez un revendeur physique en ville type Darty Boulanger Fnac, et là aucun problème de SAV, le produit a été réparé et ils ont même changé l'intégralité du clavier.

Il me semble que le revendeur n'assume pas du tout son rôle de satisfaction du client, le constructeur non plus qui se retranche derrière le revendeur, je trouve ça un peu facile et inadmissible de la part d'un "leader"!

Je regrette, le prix était plus élevé ailleurs mais au moins on ne se fait pas balader quand on a un revendeur avec un magasin à côté de chez soi!

Par chrisL

C'est bon le Sav du constructeur AXXXXX accepte le retour!

"Bonjour Monsieur XXXX,

Nous accusons réception de votre mail et nous comprenons votre mécontentement.?

Nous vous proposons un retour en atelier sous réserve de diagnostique et merci d'envoyer la touche avec l'ordinateur.

Nous vous invitons à faire une demande de retour en atelier pour votre produit.

Ce retour en atelier nous permettra d'établir un diagnostique plus profond et effectuer la réparation du produit.

Pour compléter le formulaire de retour, il vous suffit de suivre le lien suivant :

https://XXXXeu/ (Vous pouvez choisir votre pays)

Nous vous conseillons d'être le plus précis possible dans le cadre « Description du problème ». (Aucun caractère spécial n'est autorisé). Il faudra également joindre la facture en Piece jointe ainsi que des photos (facultatif selon les cas).

Votre demande sera traitée sous 24h à 48h, lors de sa validation vous recevrez :

- Conditions AXXXXX

- Les instructions relatives à l'envoi du produit
- Les instructions d'emballage

A noter : Dans certains cas AXXXX se réserve le droit de ne pas prendre en charge la réparation sous garantie, notamment en cas de défaut d'utilisation. Vous trouverez les exclusions de garantie sur nos CGV ou bien sur la carte de garantie livrée avec votre produit.

AXXXXX ne pourra, en aucun cas, être tenu responsable de la perte de données ou de logiciels installés dans le système. Nous vous invitons, si possible, à réaliser une sauvegarde de vos données avant envoi.

Nous restons à votre disposition pour tout complément d'information.

Toute l'équipe AXXXX France vous remercie pour votre confiance et vous souhaite une bonne journée.

Emna_XXXXX
SAV AXXXX France
Hotline : 01 XXXXXXXXXXX
http://www.XXXXXXXXX.com/fr/support"

Merci pour votre aide, je vous tiendrais au courant des suites données.

Par chrisL

Par contre le sav du revendeur m'a répondu et persiste et signe...

"Nous sommes obligés de remplacer ou réparer le produit si votre article est bien couvert par la garantie.
Nous tenons à vous rappeler que la garantie légale de 2 ans du produit ne peut pas être appliquée sur le produit cassé ou abimé, mais uniquement sur le produit défectueux(intact physique). C'était pour cela que nous ne pouvons rien faire par rapport à votre demande.
Nous comptons sur votre compréhension et vous souhaitons une belle soirée."

J'ai répondu "Faux, je vous invite à reconsulter votre service juridique!
Nul besoin que le produit soit intact pour faire jouer la garantie, d'ailleurs cela est logique car un défaut de fabrication peut induire une casse, ce qui est le cas de la touche de mon pc gamer...
La garantie légale de conformité impose que le matériel vendu soit conforme et en état d'assurer la fonction pour laquelle il a été vendu pendant DEUX ans. Quand on achète un PC "gamer" supposé être utilisé pour des jeux, avec un potentiel important d'utilisation du clavier, le matériel doit être résistant pour cet usage. La touche concernée du clavier était soit mal montée, soit possédait un défaut de structure de matière tel qu'elle a cassé.
Vous êtes donc responsable au titre de cette garantie légale de conformité...
Je vous demande donc une réparation du produit au titre de cette garantie.
Cordialement"

Si le constructeur accepte le retour je ne vais pas me battre sur les deux tableaux, autant gérer directement avec le fabricant.

Par morobar

Bonjour,
J'ai répondu "Faux, je vous invite à reconsulter votre service juridique!
Vous n'avez qu'à percuter un platane avec votre voiture neuve, et vous verrez bien si le constructeur la remplace.
La casse est en général exclue de la garantie légale de conformité soit parce qu'elle est accidentelle, soit parceque elle démontre une utilisation non adéquate du produit.
Ce la position, ici, de ce vendeur.
Sachant qu'un PC "gamer" implique effectivement de taper à bras raccourcis sur le clavier, celui-ci est censé résister à cette utilisation.

Par chrisL

C'est vraiment le parcours du combattant avec des SAV à distance!

Ils sont têtus chez le revendeur...

"Nous vous remercions pour votre message.
Pour votre information, le produit cassé ou abîmé n'a rien à voir avec la non-conformité.
Quand on parle de non conformité: vous achetez un produit neuf, mais vous avez reçu celui qui est reconditionné à la place.
Dans la fiche technique de produit indique ce produit à une puissance de 800W, mais vous avez été livré celui qui est à 500W. Tout cela est de la non-conformité.
Pour tout vous dire, votre produit est conforme.
Nous vous souhaitons une belle journée."

Quand au SAV du fabricant ils acceptent le retour mais je dois signer un "bon de retour hors garantie", ce n'est pas ce qui était prévu surtout que dans leurs cgv il est bien stipulé qu'"un devis vous sera adressé avant toute réparation. Si toutefois vous refusez la réparation, vous devrez vous acquitter d'un montant de 90? TTC diagnostic et transport compris. Votre produit vous sera retourné dans l'état dès confirmation du paiement des frais de refus."

Donc en gros si ils refusent la pec je devrai payer les frais de réparation ou je refuse et paye 90 Euros...

Du coup j'ai proposé qu'ils m'envoient une touche ctrl, cela ne doit pas être compliqué à changer.

J'attends leurs réponses.

Par AGeorges

Bonjour,

Si on reprend la définition unanimement reconnue dans la gestion de la qualité, une non-conformité est la non satisfaction d'une exigence ou la déviation par rapport à une spécification, un standard ou une attente. Elle indique donc que quelque chose a été défaillant dans un processus, un service ou bien un produit.

Donc, vous achetez un PC Gamer à 3.000?. Un PC normal vaut 500?. Comme déjà dit, sur un PC dédié aux jeux, le clavier peut être sollicité de façon répétitive et importante. Vous vous attendez à ce que le vôtre résiste aux assauts de son utilisateur pendant deux ans. C'est votre ATTENTE.

Le produit a donc été défaillant. La garantie s'applique, et sans coût autre que celui de renvoi.

Par chrisL

Réponse du revendeur:

"Nous vous informons que le produit cassé n'est pas couvert par la garantie.
Votre produit a dû être endommagé faute de mauvaise manipulation.
Nous ne pouvons pas traiter votre demande pour le service après vente car la garantie est dénoncée.
Nous vous souhaitons une belle journée."

Donc maintenant ils m'accusent que c'est clairement de ma faute...

Par yapasdequoi

Bonjour
Vous pouvez signaler le litige à la DGCCRF, si le vendeur est en France...
et que vous avez utilisé toutes les voies de recours des CGV.
[url=https://signal.conso.gouv.fr/]https://signal.conso.gouv.fr/[/url]

Calculez le coût de l'expertise, la durée de l'immobilisation du PC jusqu'à la fin de la procédure, à comparer avec le coût du remplacement de la touche défectueuse.

Par chrisL

Quelques nouvelles, le pc a été réparé par le SAV de la marque, ils ont changé le clavier complet!

Par contre depuis que je l'ai reçu il y a un bruit de sifflement qui semble provenir de derrière le bouton d'alimentation, j'ai

donc recontacté le SAV pour demander un deuxième retour...

Par AGeorges

Bonjour Chris,

Avez-vous vérifié l'impact de la baisse du son, de l'arrêt du microphone (effet Larsen) ?