



[HELP] garantie HP non valide

Par neferpito

Bonjour,

Le 13 mars j'ai commandé un PC portable reconditionné de la marque HP à un concessionnaire américain. Ce pc avait une garantie de 1 mois chez HP.

Après la réception du PC je réalise qu'une encoche située à l'arrière du PC est mal fixée et je contacte donc le service de garantie HP. Ceux-ci me demandent d'envoyer des photos et me disent qu'il n'y a aucun problème mais qu'il faudra patienter un certain temps car la pièce doit être commandée aux Etats-Unis.

Arrivé au mois de mai je recontacte le service client afin de connaître l'état de mon dossier. On m'explique que la pièce prend du temps à leur parvenir à cause des retards liés au coronavirus. Je signale que la garantie d'un mois va être écoulée et ils me soutiennent qu'il n'y a pas de soucis puisque j'ai fait la demande lorsque le pc était toujours sous garantie.

N'ayant toujours aucune nouvelle depuis je décide de recontacter le service une 3eme fois et la surprise le discours a totalement changé: On m'explique qu'aucune pièce n'a été commandée que si je veux réparer mon pc cela sera fait à mes frais et que la garantie ne prenait pas en compte le problème d'encoche situé à l'arrière de mon pc.

Est-ce vraiment légal tout cela? Il y a t'il quelque chose à faire contre ce retournement de veste soudain ?

Par sophie75

"Bien d'occasion ou reconditionné : quelles garanties ?

Dans le cadre d'un achat, que le bien soit d'occasion ou reconditionné, il est important de connaître les différentes garanties qui peuvent couvrir votre bien.

La garantie légale de conformité

Vous bénéficiez d'une garantie légale de conformité pour l'achat de tout bien neuf, d'occasion et reconditionné. Alors que pour un bien neuf, cette garantie est d'une durée de 24 mois, sur un bien d'occasion ou reconditionné, elle sera de 6 mois.

Cette garantie couvre les pannes, dysfonctionnements mais aussi le caractère limité des performances.

Le caractère limité des performances s'évalue au regard de ce qui vous a été annoncé par le vendeur en perspective ou à l'occasion de la vente par le biais de la publicité ou d'une annonce de mise en vente par exemple. Il peut donc être utile de garder des traces de ces éléments afin de faire jouer la garantie légale de conformité.

Dans le cadre de la garantie légale de conformité, vous pouvez bénéficier de la réparation ou du remplacement du produit non conforme. Si le bien ne peut être ni réparé ni remplacé, le vendeur doit alors procéder à son remboursement

En savoir plus sur la garantie légale de conformité

La garantie des vices cachés

La garantie des vices cachés couvre tout achat d'un produit neuf, d'occasion ou reconditionné durant 2 ans.

C'est à l'acheteur de prouver que le vice était présent avant l'acquisition de l'objet."

Si vous parvenez à prouver que le défaut constaté sur le bien était présent en amont de votre achat, le vendeur doit soit vous rembourser en échange de la restitution du bien, soit vous faire bénéficier d'une réduction du prix initial si vous préférez conserver le bien."