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

Matériel défectueux, délais d'échange ?

Par owlivia

Bonjour,

J'ai acheté un ordinateur portable sur le site LENOVO le 30 novembre dernier - payé 1754,40 euros, la facture est à en-tête du pôle commercialisation en Irlande, DIGITAL RIVER

j'ai pris possession de l'ordi le 17 décembre
le 22 décembre j'ai contacté le support technique car la batterie ne tenait pas la charge
ils ont établi un DOA (defect on arrival) pour échange

Déjà, la procédure d'échange n'est pas favorable au client :
?Vous recevrez un e-mail du service de livraison, TNT, sous 6 jours ouvrables
Connectez-vous à TNT à l'aide de votre code postal pour sélectionner l'une des options de collecte disponibles pour les cinq prochains jours ouvrables
nous effectuerons la commande de votre remplacement après que le produit actuel a été collecté et retourné à l'entrepôt?
Donc le client sera privé de l'usage de son produit pendant au moins deux semaines... et je suis peut-être optimiste

à cette date, je pouvais encore utiliser l'ordi sur secteur, car j'en ai besoin et j'avais déjà installé mes logiciels
Le 30 décembre 2020, défaillance du disque SSD - l'ordi est désormais inutilisable

les six jours ouvrables étaient échus et je n'avais reçu aucune communication de TNT, je demandais alors que le remplacement me soit envoyé sans retard

LENOVO refuse, ce n'est pas la procédure
devant mon insistance on me fait signer un engagement de retour du matériel défectueux et remonter ma demande à un SERVICE SUPÉRIEUR, sans garantie aucune de succès

le 5 janvier LENOVO m?avise que : "TNT nous a informé d'une mise à jour de leur système qui peut entraîner un retard"

A ce jour VINGT ET UN jours ouvrables se sont écoulés, sans aucun contact de TNT
je reçois un nouvel email de LENOVO en réponse à mes protestations constantes : "En ce qui concerne l'enlèvement de l'ordinateur défectueux, il y a un retard dans le traitement des retours à cause des fêtes.
Merci de patienter 5 jours ouvrables et de nous recontacter si vous n'avez toujours pas reçu d'email de TNT"

Combien de temps cela peut-il durer ?
Y a-t-il des solutions pour le consommateur dans une telle situation ?
Car LENOVO a une procédure qu'en l'occurrence ils sont les premiers à ne pas respecter s'agissant des délais de collecte du matériel défectueux

Un produit inutilisable a été payé et livré et le fournisseur peut faire durer la privation d'usage comme bon lui semble ?

Existe-t-il un recours légal ?
Merci d'avance à qui pourra me répondre...