



Tél. portable sous garantie non réparé, après 3 envois au SAV.

Par Atacama

Bonjour,

Mon smartphone HUAWEI, acheté dans une boutique ORANGE, avec forfait ORANGE, le 11/07/2020 (donc encore sous garantie; de plus, j'ai une assurance casse, vol, oxydation pour ce même tél.) a fonctionné pdt environ 6 mois, puis, sans aucune raison apparente, réception aléatoire (grésillements souvent, coupure d'appels parfois ...)

J'ai contacté le service clients ORANGE et, à 3 reprises, ai effectué un envoi au SAV ORANGE, pour un soit-disant diagnostic approfondi...

Le pb demeure et ORANGE s'en-tête à essayer de trouver une panne, et refuse de rembourser ce tél. défectueux ou de le remplacer.

Quelles démarches puis-je faire, sachant que j'ai le sentiment d'être "promené" entre les divers services d'Orange depuis plus d'un an?

Enfin, je suis pourtant un fidèle client d'Orange depuis près de 20 ans et c'est la 1ère fois que je suis confronté à ce type de pb.

Un grand MERCI par avance pour vos conseils.

Pseudo: Atacama

Par morobar

Bonjour,

Un lien vers la garantie de conformité et des options à votre disposition:

[url=<https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite>]https://www.economie.gouv.fr/particuliers/garantie-legale-conformite[/url]

La garantie légale de conformité vous permet de demander au vendeur la réparation ou le remplacement du bien. Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, vous pouvez rendre le bien et vous faire restituer le prix ou bien le garder et vous faire restituer une partie du prix.

Lire le code de la consommations art.217-9 et 217-10:

217-9 :

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

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.

217-10:

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 217-9 ne peut être mise en ?uvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Par Atacama

MERCI beaucoup pour votre réponse très détaillée.

Je vais ainsi pouvoir m'appuyer sur des textes solides et précis pour faire avancer mes démarches.

Avec l'assurance de toute ma considération,

Atacama