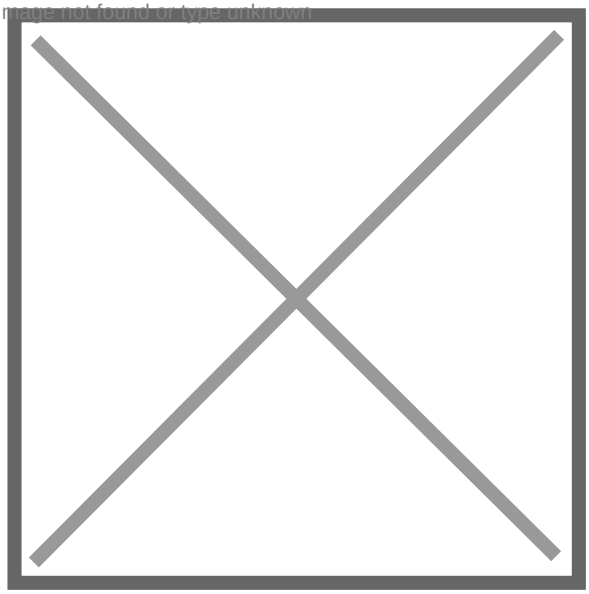
Image not found or type unknown



Non respect de la garantie légale - Réparation d'un PC portable

Par **Marc_pa**, le **06/09/2023** à **12:55**

Bonjour,

J’ai acheté un PC portable il y a un peu plus d’un an. L’écran de celui-ci est tombé en panne (apparition d’un barre au milieu de l’écran). Ce dysfonctionnement n’est consécutif ni à une chute ni à une casse de l’écran.

J’ai donc amené au magasin le PC encore sous garantie. La personne qui m’a reçue a regardé l’appareil et l’a allumé pour constater le défaut.
Il a ensuite rempli un bon de prise en charge (dont j’ai un exemplaire) indiquant qu’il s’agissait d’une réparation sous garantie. Il a ajouté :
« Symptômes : Bande blanche au milieu de l’écran pas de trace de choc apparu progressivement
Etat de l’appareil : Traces d’utilisation, RAS »

Le SAV vient de m’envoyer un devis pour la réparation indiquant que l’écran est cassé. Ce qui et effectivement désormais le cas au vu de la photo que j’ai reçue après m’être étonné dans ma première réponse de recevoir un devis. Cependant cette photo n’est pas conforme à l’état de l’appareil au moment du dépôt. État qui a d’ailleurs été constaté par la personne qui pris en charge le PC. Ce qui veut dire que l’écran a été cassé entre le moment de la prise en charge par le SAV et son diagnostic plus précis sur probablement sur un autre site et que le SAV cherche maintenant à nous en faire porter la responsabilité pour ne pas appliquer la garantie.

Quelle démarche dois-je faire à ce stade auprès du magasin pour que la garantie soit

effectivement appliquée comme elle le devrait ?

Je vous remercie par avance pour votre aide.

Copyright © 2024 Experatoo.com - Tous droits réservés