



Remplacement de produit et délai de rétractation

Par **Falgo**, le 11/10/2015 à 11:50

Bonjour,

Le (samedi) 3 octobre dernier j'ai acheté un téléphone en ligne. Je l'ai reçu le (vendredi) 9. Malheureusement celui-ci avait un défaut sur l'écran, j'ai donc contacté le SAV puisqu'étant dans le délai de rétractation pour demander un remplacement du téléphone. Donc le (lundi) 12, le transporteur va venir récupérer le téléphone défectueux et l'envoyer dans un centre (que se trouve aux Pays-Bas). Je devrais donc recevoir le nouveau téléphone dans la semaine du 19.

Je voudrais donc savoir si je disposerai d'un **nouveau délai** de rétractation une fois le nouveau téléphone reçu où si ce délai sera le même que pour le premier téléphone (le défectueux), c'est) dire le 23 ?

Cordialement,

Par **moisse**, le 11/10/2015 à 12:06

Bonjour,

Vous faites une confusion entre délai de rétractation et appel en garantie.

La réception de l'appareil a acté le début du délai de rétractation, et votre appel au SAV ne constitue pas une rétractation de la commande.

Votre droit est donc purgé.

Reste l'application des garanties, de conformité ou commerciales.

Par **Falgo**, le **11/10/2015** à **12:30**

D'accord, merci de ces précisions.

J'ai consulté la garantie offerte et il y est précisé que le matériel et les accessoires sont garantis contre les défauts de matériel et de main d'œuvre :)

Merci

Par **moisse**, le **11/10/2015** à **17:29**

Bonjour,

Ce que vous avez consulté est la garantie commerciale.

Elle peut effectivement prévoir Pièces et main d'œuvre, durant un certain temps, mais ce qui importe est le lieu où s'exerce cette garantie (retour atelier, sur site...).

Mais restent les garanties légales, en l'occurrence la garantie de conformité (2 ans dont les 6 premiers mois défaut censé exister) ainsi que la garantie du vice caché sans limitation de temps.