



Garantie magasin ou constructeur

Par **gulf33**, le **06/10/2016** à **16:52**

Bonjour,

Concernant l'achat en électro-ménager d'un petit appareil dans un magasin d'une enseigne connue, le vendeur précise que la garantie est assurée sur présentation du ticket de caisse. Cependant à l'intérieur de l'emballage figure une **carte de garantie** du constructeur, à remplir et à expédier à une adresse indiquée.

Est-il utile de le faire ou la simple conservation du ticket de caisse suffit ?

Merci.

Par **chaber**, le **06/10/2016** à **17:33**

bonjour

Vous conservez précieusement ces documents afin de vous adressez au SAV de l'enseigne si problème

http://www.experatoo.com/information-du-consommateur/garantie-legale-conformite_143427_1.htm#.V_Zulsk4LYU

Par **Lag0**, le **07/10/2016** à **08:04**

Bonjour gulf33,

Il existe deux types de garanties, la garantie légale de conformité et la garantie commerciale (contractuelle), cette seconde n'étant pas obligatoire.

C'est le vendeur qui reste responsable de la garantie légale de conformité d'une durée de 2 ans (pour un produit neuf). Pour en obtenir l'application, nul autre besoin qu'une preuve d'achat.

Il se peut que le constructeur propose en plus une garantie commerciale. Il peut y mettre un peu toutes les conditions, dont le renvoi de cette fameuse carte. A vous de voir si cela vaut la peine de la renvoyer. Il fut un temps où les garanties commerciales étaient plus avantageuses que la garantie légale de conformité, puisque pour cette dernière, passé 6 mois, il fallait prouver que le défaut existait déjà au moment de la vente. Ce n'est plus le cas depuis cette année, la garantie couvre réellement maintenant les deux ans. Donc cette garantie peut suffire...

Par **Antho84550**, le **13/09/2018 à 18:39**

Bonjour

J ai actuellement un soucis avec un visiophone. Je m explique j ai acheté le 1er septembre 2018 un visiophone scs. Etant absent jusqu ici j ai installé celui ci ce jour jusqu au moment ou j ai branché sur prise secteur le visiophone. A ce moment la un gros clac et une odeur de brûler est apparue sur l ecran...

Je suis retourner a l enseigne ou j ai acheté mon produit il m on ni echanger ni rembourser il on envoyé le produit au constructeur plur verification.

Or ma question est: la garantie magasin ne couvre pas cela?et a quoi sert elle? En attendant je suis sans visiophone et avec 200euros dans la nature.

Par **chaber**, le **13/09/2018 à 19:01**

bonjour

commencez par lire le lien

https://www.experatoo.com/information-du-consommateur/garantie-legale-conformite_143427_1.htm

Par **Lag0**, le **14/09/2018 à 07:17**

Bonjour Antho84550,

Dans la mesure où vous avez vous-même fait le montage de cet appareil et qu'il est toujours possible que vous ayez fait une erreur de branchement entrainant sa destruction, il est normal que le vendeur "enquête" pour connaitre la source du problème. En effet, le vendeur ne prendra à sa charge que les problèmes liés au matériel. Si c'est vous qui avez provoqué la

panne par un mauvais branchement, la garantie ne fonctionnera pas.

Par **Antho84550**, le **14/09/2018 à 08:18**

Bonjour lag0

Je comprend tout a fait mais le soucis c est que je n ai fais aucun mauvaos branchement je l ai juste brancher avec sa prise et il ma pété dans les mains. Après qui me dis que le constructeur soit honnete et qui ne dise que le soucis viens d un mauvais branchement alors que pas du tout...

Par **Tisuisse**, le **14/09/2018 à 08:37**

Bonjour,

Est-ce que ce visiophone pouvait être branché directement sur le courant secteur à 220 v ou est-ce qu'il lui fallait un adaptateur (transformateur redresseur) à 12 ou 24 v courant continu ? C'est peut-être là qu'est l'erreur, non ?

Par **Antho84550**, le **14/09/2018 à 08:49**

Pour moi il se branche pas directement sur du 220v mais dans la boite il y avais l adaptateur justement que j ai brancher sur une prise normale... c est comme si vous brancher votre téléphone avec son bon chargeur et que ca fasse un gros claque... j ai juste vu voulu brancher l ecran au secteur comme indiqué dans la notice...