



Refus de réparation sous garantie

Par **Montfinal**, le **05/09/2014** à **22:18**

Bonjour,

Mon cas:

- Achat d'un téléphone portable le 18 Août 2012 avec 24 mois de garantie.[smile4]
- Départ en vacances le 5 Août 2014[smile4]
- Défaut du téléphone constaté pendant les vacances le 15 Août 2014[smile17]
- Pas de possibilité de me rendre à un point de vente de mon opérateur (SFR)[smile17]
- Appel du SAV et signalisation de la panne le 16 Août 2014 (une panne précise, prise kit piéton HS, test croisé fait)

Envoi d'une LRAR le même jour signalant le défaut.

- retour le 26 Août
- Refus de la prise en charge sous garantie par SFR, car je ne pouvais pas leur soumettre le téléphone pendant le temps qu'il était sous garantie (malgré le fait que j'ai appelé le SAV pendant le temps de garantie)[smile31]

Extrait de leur mail:

=====

Cher Monsieur C_____,

Suite à votre appel du 29/08/2014, nous vous confirmons que votre mobile n'est plus sous garantie, celle-ci ayant pris fin le 18/08/2014.

Nous vous rappelons que la prise en charge dans le cadre du service après-vente est possible qu'en espace SFR avec le matériel. Nous ne pouvons en aucun cas prendre en compte l'appel que vous avez passé au 1023 le 16/08/2014 durant lequel vous nous avez signalé la panne du mobile.

=====
Question:

Est-ce légal de refuser la réparation sous garantie dans ces conditions? Est-ce qu'on perd la garantie si on part en vacances juste avant la fin de la période sous garantie ?

Je ne trouve rien ce concernant dans les conditions de vente ...

Dois-je prendre un avocat ?

Merci par avance pour votre aide

Par **moisse**, le **06/09/2014** à **10:41**

Bonjour,

La position de votre prestataire paraît régulière, la garantie n'est actionnée que dans un espace SFR en y présentant le matériel d'après le contrat semble-t-il.

Ne reste à votre disposition que la garantie légale de conformité, mais une cause difficile à faire prospérer car vous aurez à prouver que le défaut existait à la livraison (le défaut consistant à une durée de vie insuffisante)

Si vous êtes décidé à faire valoir vos droits, vous devrez saisir la juridiction de proximité du lieu de livraison de l'appareil ou du siège social de votre prestataire.

Pas besoin d'avocat.

Mais n'espérez pas que le juge va se charger de réunir preuves...IL va écouter les arguments et lire les conclusions et les pièces jointes, CGV compris.

Par **Montfinal**, le **06/09/2014** à **12:07**

Merci moisse pour la réponse. Auriez-vous un lien pour voir le contrat que vous évoquez ? J'ai lu les CGV et je n'ai trouvé aucun passage mentionnant l'obligation de se rendre dans un espace SFR pour faire marcher la garantie.

Enfin si je veux faire appel à un juge, comment je procède ? Je fais réparer l'appareil et je demande dédommagement ensuite ? Ou j'attends avec la réparation jusqu'à ce que le juge se prononce ?

Merci encore

Par **moisse**, le **07/09/2014** à **09:18**

Bonjour,

Je n'ai pas de lien, j'explique simplement les propos tenus par ce prestataire lesquels semblent extraits des CGV applicables à votre contrat d'achat.

En possession d'un refus de réparation, vous faites réparer et poursuivez le prestataire en DI du montant de la réparation et des frais engagés pour le recouvrement.

La saisine de la juridiction de proximité se fait au greffe du tribunal d'instance, en théorie sur papier libre, en pratique sur un imprimé "CERFA xxx" que vous remettra le greffe.