



Refus de remboursement de téléphone Archos

Par **prouick**, le **28/10/2014** à **08:36**

Bonjour,

Au mois de juin dernier j'ai acheté un téléphone archos via la marque darty en ligne. Je reçois ce téléphone qui ne fonctionnait pas. Le temps pour moi de comprendre d'où venait le problème, le délai de 15 jours pour rendre le téléphone était expiré.

Je renvoie le téléphone au service client, on m'en renvoie un neuf qui fonctionne pendant deux semaines puis s'éteint.

Je renvoie le téléphone au service client (nous sommes en août) et j'en reçois un qui ne s'allume même pas.

Lasse de tous ces échanges, je commence à comprendre que cette marque est une arnaque, je demande le remboursement, mais il m'est refusé.

Que puis-je faire pour obtenir satisfaction ?

Darty ne me répond plus mais au début me disait qu'ils ne pouvaient rien faire, le délai de 15 jours étant dépassé, archos ne veut pas me rembourser.

Je vous remercie

Par **moisse**, le **28/10/2014** à **09:28**

Bonsoir,

Le délai que vous évoquez est celui pour exercer votre droit de rétractation (regret de l'achat). Cela ne concerne en rien la garantie de conformité que vous doit le vendeur DXXXX qui ne peut pas se dissimuler derrière des désidératas de son producteur. Voir le code de la consommation L211-4 et suivants.

Par **prouick**, le **28/10/2014** à **09:35**

Bonjour et merci pour votre réponse,

Une petite question cependant : il semble d'après ces articles, sauf erreur de ma part, que le remboursement ne peut intervenir que si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles. Or c'est en l'occurrence possible, mais il semble que le jeu de la marque archos est de fournir à chaque fois un produit défectueux...

Puis-je les obliger d'une manière ou d'une autre à me rembourser ?

Merci

Par **moisse**, le **28/10/2014** à **10:27**

Il est bien évident que les multiples tentatives de ce producteur restées vaines plaident pour un remboursement pur et simple de la part de votre vendeur.

Par **prouick**, le **28/10/2014** à **10:27**

Je vous remercie.

Par **prouick**, le **28/10/2014** à **10:38**

Une dernière question: darty était le revendeur, mais à chaque fois je suis passée par archos pour les réparations car je ne réside pas en France et archos, contrairement à darty, prenait en charge les frais de port.

A qui dois-je selon vous demander le remboursement ? darty ? mais ils me diront sans doute de l'amener à leur service client.

Ou archos ? qui n'est cependant pas le revendeur.

Merci!

Par **Lag0**, le **28/10/2014** à **10:50**

Bonjour,

C'est votre vendeur et lui seul qui est engagé par la garantie légale de conformité.

Vous n'auriez pas du passer par le constructeur, même si, je le sais bien, les vendeurs se retranchent souvent derrière les constructeurs (c'est si facile...)

Par **prouick**, le **28/10/2014** à **10:54**

Merci pour votre réponse.

Que faire maintenant alors ? J'ai un téléphone défectueux chez moi, je peux l'apporter au vendeur en décembre quand je retournerais en France, mais si le constructeur m'a envoyé un produit défectueux, voire abimé de manière intentionnelle, que faire si le vendeur me dit que j'ai abimé le produit et ne peux pas le faire réparer ?