

Achat sur internet et droit de retractation

Par **losia**, le **29/09/2016** à **15:04**

Bonjour,

Je poste sur votre forum, puisque je ne trouve pas de reponse ailleurs, en esperant que l'un de vous pourra m'aider.

J'ai passé une commande sur internet pour un ordinateur, que j'ai reçu le 9 septembre. Il est tombé en panne la nuit du 10 au 11. J'ai appelé le SAV le 12 pour un retour.

Suite à une erreur de leur part il n'est parti en point relais que le 15, il est arrivé chez eux le 27 et est depuis dans leur atelier.

J'ai contacté leur service client pour un dédommagement puisque ce n'est pas la premier fois que je rencontre ce genre de problème en commandant chez eux (la dernier fois 3 retours en SAV, 2 mois d'attente et de nombreux frais de déplacement pour me rendre à leur magasin qui est loin de chez moi). On en ait déjà à 3 semaines d'attente et ils refusent tout geste commercial, leurs réponses ne me satisfait pas du tout.

Ma question est la suivante:

Le délai de rétraction de 14 jours est passé, mais puis-je tout de même me faire rembourser ? Puis ce que je n'ai eu l'ordinateur en ma possession que 6 jours dont uniquement 2 jours ou il a fonctionné.

Je n'ai pas trouvé d'information, mais les 14 jours du délai de rétractation ne sont-ils pas en "pause" à partir du moment ou il n'est plus en ma possession?

Merci de votre aide.

Cordialement

Nicolas

Par **LouisDD**, le **29/09/2016** à **15:37**

Salut !

Pour ma part je ne pense pas que cela soit du ressort du droit de rétractation qui est d'annuler une vente (en gros) car pour moi ton cas relève de la garantie du produit.

J'ai eu ce problème sur une guitare électrique qui est arrivée et qui n'a pas fonctionné,

renvoyé et demande de remboursement, Il n'y a pas eu de problème.

Ton ordinateur devrait être sous garantie, Donc ne te laisse pas avoir, Il fait soit demander un remboursement soit un nouveau produit : réparer un produit défectueux à la vente ne va que retarder les problèmes, Et avec de la chance pour eux peut être annuler la garantie !

Je ne suis qu'un étudiant donnant mon avis, en espérant que cela t'aide

À plus

Par **Isidore Beautrelet**, le **29/09/2016** à **15:54**

Bonjour

Je refais mon message et me contente de citer <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11094>

[citation]Si vous vous apercevez d'un défaut de conformité dans les 2 ans suivants l'achat, le produit est couvert par la garantie légale. Ce défaut est considéré comme datant d'avant l'achat de l'appareil. Vous n'avez pas à apporter de preuve sur la date d'apparition du défaut.

Si le vendeur conteste l'application de la garantie et estime que le défaut est apparu après l'achat, c'est à lui de le prouver.

Vous avez 2 ans après l'achat du bien pour faire jouer cette garantie.

Vous pouvez rapporter le produit au vendeur ou le prévenir par courrier, de préférence par lettre recommandée avec avis de réception.

Vous devez présenter des justificatifs d'achat : bon de livraison, facture, ticket de caisse, etc.

La procédure doit être gratuite.

[fluo]

Dans un 1er temps, vous pouvez choisir entre la réparation et le remplacement du bien non conforme. En cas de différence de coût manifeste entre les 2 options, le vendeur peut imposer la moins chère.[/fluo]

Dans un 2nd temps, vous pouvez vous faire rembourser intégralement (en rendant le produit), ou vous faire rembourser en partie (en gardant le produit).

Le remboursement est possible uniquement si la réparation ou le remplacement :

- sont impossibles (par exemple parce que la fabrication a été arrêtée)
- ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,
- ou vous créent un inconvénient majeur, compte tenu du bien ou de l'usage que vous

recherchez.

Vous pouvez demander des dommages-intérêts en justice si le défaut de conformité vous a causé un préjudice que vous êtes en mesure de prouver. Par exemple, si le produit vous a causé des blessures physiques.[/citation]

Par conséquent, je vous renvoie au témoignage de notre ami, Louis. Exigez le remboursement et non le remplacement du produit.

Par **LouisDD**, le **29/09/2016 à 16:01**

Re

J'ai l'impression que tout est dit.

De toute façon la meilleure option reste le remboursement, un produit informatique qui a déjà un défaut en aura d'autre, Et il est probable q'un remplacement donne lieu au même problème si c'est sur toute une série du produit...

En tout cas évitez une réparation, On ne sait jamais trop comment cela est fait ni si cela va durer...

En ce qui concerne la gratuité du service cela est aussi vrai, un retour à la case départ doit être pris en charge par le vendeur, Pour ma part l'entreprise ou j'avais acheté ma guitare m'a fait parvenir un bon de retour colis par mail.

À plus !

Par **marianne76**, le **29/09/2016 à 17:03**

Bonjour

"De toute façon la meilleure option reste le remboursement

Sauf que si l'on utilise le droit de la consommation et que l'on invoque la garantie légale de conformité le principe c'est la réparation qui prime et ce n'est que si celle ci n'est pas possible qu'il y a remboursement.

Elle aurait dû utiliser le droit de rétractation cela aurait été beaucoup plus simple

Par **LouisDD**, le **29/09/2016 à 17:18**

Salut

Sauf pour certains motifs.

[citation]Le remboursement est possible uniquement si la réparation ou le remplacement :

- sont impossibles (par exemple parce que la fabrication a été arrêtée)
- ou ne peuvent pas être mises en œuvre dans le mois suivant votre réclamation,

[fluo]- **ou vous crée un inconvénient majeur, compte tenu du bien ou de l'usage que vous recherchez.**[/fluo][/citation]

Or c'est là une machine informatique. Donc avec les problèmes liés à une défaillance dans le cadre de la garantie de conformité, je pense que l'on peut invoquer le 3e tiret cité.

A voir...

A bientôt

Par **marianne76**, le **29/09/2016** à **17:31**

Bonjour

Certes mais s'il est réparable et rapidement à mon avis cela ne marchera pas , en plus comme il faudra très certainement faire une procédure on n'y est pas.