

Combien de fois a t-on le droit d'echange son article?

Par **voilier**, le **05/07/2008** à **23:33**

bonjour,

sur mon ticket de caisse, il est marqué " pour échange et garantie".

Voilà j'ai acheté un article de sport dans un magasin, et voilà cela fait 3 fois que l'appareil se casse, et le magasin me l'échange.

Mais la dernière fois, j'ai eu l'impression que la prochaine fois ils m'enverraient promener.

Je voudrais savoir en tant que consommateur, quel est mon droit?

Sont-ils dans l'obligation ou non de m'échanger l'appareil cassé?

à mon sens l'appareil qui fait partie d'une nouvelle gamme souffre d'une erreur de conception, je fais de la cao mécanique, et je le vois bien.

Par **Camille**, le **06/07/2008** à **09:41**

Bonjour,

Voir Code de la consommation.

Si l'appareil est en panne et qu'il est déterminé par le SAV que la panne n'est pas de votre fait, échange ou dépannage autant de fois qu'il le faut pendant la période de garantie contractuelle. Vice de conception ou pas. Il ne leur est pas interdit de proposer un autre modèle plus robuste en échange.

Par **Kem**, le **06/07/2008** à **12:32**

La période de garantie repret-elle à 0 avec le nouvel article ?

HA-HA ! Voilà la question qui tue.

Sinon, dans un contrat de vente, le vendeur s'engage à fournir à l'acheteur un objet qui réponde à son attente (au contrat; ici matérialisé par l'acte d'achat et le ticket de caisse fournissant la preuve et la garantie). L'acheteur doit, en outre, pouvoir profiter pleinement de son bien, dans des conditions d'utilisation normales (pas un mixer pour servir de hors-bord).

Le vendeur doit permettre à l'acheteur de jouir de son bien, et donc lui remplacer / réparer autant de fois que nécessaire.

:wink:

Bon courage Image not found or type unknown

Par **voilier**, le **06/07/2008** à **15:41**

"la période de garantie repret-elle à 0 avec le nouvel article ?"
j'aimerais bien connaître la réponse, lors du dernier échange de l'appareil, ils ne m'ont pas refait de ticket de caisse, juste écrit dessus que l'appareil avait été échangé en marquant la date.

"Le vendeur doit permettre à l'acheteur de jouir de son bien, et donc lui remplacer / réparer autant de fois que nécessaire."

donc légalement ils doivent me le remplacer à chaque fois.
parce que réparer c'est pas pareil, je suppose que la réparation peut mettre 6 longs mois d'attente à retrouver son appareil.

Dans mon cas, l'appareil a une erreur de conception, à mon sens il n'a pas été testé, c'est pas possible autrement, le constructeur s'en saurait aperçu, c'est pas un ingénieur qui a conçu cette appareil, aucun calcul le plus élémentaire de la résistance des forces et des matériaux n'a été fait.

C'est pour cette raison que je suis persuadé que je vais retourner encore et encore au magasin rapporter l'appareil.

A ce train là à la fin de l'année j'en aurai échangé au moins une bonne dizaine.

et c'est pour cela que je me renseigne si j'ai le droit d'exiger à chaque fois l'échange de l'appareil?

Par **Kem**, le **06/07/2008** à **21:43**

Alors, prends ceci avec des pincettes car je ne suis pas sûre à 200 % :

- nouvel objet; nouveau début de garantie à chaque fois.
- remplacement systématique jusqu'à ce que l'objet fonctionne pendant la durée légale (ou :wink:

contractuelle si elle est plus longue que la légale) de garantie. S'il casse après, tant pi Image not found or type unknown

Par **Ishou**, le **07/07/2008** à **09:11**

Pour avoir des démêlés avec un SAV, je peux répondre: non, pas de nouveau début de garantie. Celle en cours est seulement rallongée. D'une vingtaine de jours ou d'un mois au maximum

Par **voilier**, le **07/07/2008** à **10:40**

logiquement ce serait plus la réponse de Kem.

quand on fait l'échange, un nouvel appareil, donc c'est plus logique que le nouvel appareil bénéficie de sa garantie à part entière et qu'elle soit pas tronquée par la date du premier appareil.

Poussinou, tu l'as vu où (loi, décret, code de consommation....etc etc, moi je sais pas??):
"Celle en cours est seulement rallongée. D'une vingtaine de jours ou d'un mois au maximum"

Par **Ishou**, le **07/07/2008** à **11:03**

Je parlais en cas de réparation de l'appareil

Par **Camille**, le **07/07/2008** à **12:04**

Bonjour,

C'est très simple, en fait, et j'ai dit qu'il fallait simplement se "plonger" avec délice dans le code de la conso.

Petit rappel d'abord...

La garantie dite "contractuelle" ou "commerciale", comme ces désignations l'indiquent, ne sont pas des garanties fixées par la loi mais par le bon vouloir du commerçant. La loi ne fait donc qu'encadrer ces possibilités qui ne sont donc pas des obligations légales en elles-mêmes.

Ces garanties "contractuelles" ou "commerciales" sont, bien évidemment, attachées à l'acte d'achat et non pas de possession. Le remplacement d'un objet par un autre ne fait donc pas courir un autre délai, mais ne fait, comme on dit usuellement, que

"[b:r5t79g7r][i:r5t79g7r]parfaire[/i:r5t79g7r][b:r5t79g7r] la durée de garantie". Nuance subtile. Sur le fait de savoir si échange ou réparation et qui décide de quoi...

[quote="Code Conso":r5t79g7r]Article L211-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur.[/quote:r5t79g7r]

Ou, plus simplement, sur la restitution de l'objet défectueux et en échange la restitution du prix payé

[quote:r5t79g7r]Article L211-10

Si la réparation et le remplacement du bien sont impossibles, l'acheteur peut rendre le bien et

se faire restituer le prix ou garder le bien et se faire rendre une partie du prix.

La même faculté lui est ouverte :

1° Si la solution demandée, proposée ou convenue en application de l'article L. 211-9 ne peut être mise en oeuvre dans le délai d'un mois suivant la réclamation de l'acheteur ;

2° Ou si cette solution ne peut l'être sans inconvénient majeur pour celui-ci compte tenu de la nature du bien et de l'usage qu'il recherche.

La résolution de la vente ne peut toutefois être prononcée si le défaut de conformité est mineur.

Sur le fait que la restitution du prix peut se faire par un avoir à valoir sur un prochain achat, le code étant muet sur ce point, le vendeur peut pratiquer de cette manière, ce que ne manquent pas de faire les vendeurs habiles...

Sur la prolongation du délai, uniquement si la voie de la réparation a été choisie, comme l'indique très justement Poussinou

Article L211-16

Lorsque l'acheteur demande au vendeur, pendant le cours de la garantie contractuelle qui lui a été consentie lors de l'acquisition ou de la réparation d'un bien meuble, une remise en état couverte par la garantie, toute période d'immobilisation d'au moins sept jours vient s'ajouter à la durée de la garantie qui restait à courir.

Cette période court à compter de la demande d'intervention de l'acheteur ou de la mise à disposition pour réparation du bien en cause, si cette mise à disposition est postérieure à la demande d'intervention.

ce qui confirme, par défaut, qu'en cas d'échange, pas de prolongation.

Sinon, ce serait trop facile : beaucoup de petits malins trouveraient astucieux de faire tomber un appareil en panne quinze jours avant la fin de la garantie... et rebelote à la prochaine...

Wink!

Image not found or type unknown

SI, selon vous, il s'agit d'un défaut de conception (vice rédhibitoire), le meilleure solution est d'obtenir, soit le remplacement à l'amiable par un autre modèle remplissant vos conditions de robustesse (mais le vendeur n'est pas obligé de vous faire cadeau de la différence de prix), soit restituer définitivement l'objet et vous le faire rembourser.

Par **Kem**, le **07/07/2008** à **12:29**

:)

Mea culpa pour la garantie 

Ceci dit, Camille, pour toute vente il y a une garantie légale d'un an (de mémoire) qui est prévue dans le code civil (contrats spéciaux : la vente).

D'où ma nuance sur la garantie légale ou la garantie contractuelle : le vendeur est libre d'accorder une garantie plus longue que la durée légale.

On parle aussi de "garantie d'usine" dans le commerce pour faire la nuance.

Par **Camille**, le **07/07/2008** à **13:19**

Bonjour,

[quote="Kem":jxf0t6rq]

Ceci dit, Camille, pour toute vente il y a une garantie légale d'un an (de mémoire) qui est prévue dans le code civil (contrats spéciaux : la vente).

D'où ma nuance sur la garantie légale ou la garantie contractuelle : le vendeur est libre d'accorder une garantie plus longue que la durée légale.

[/quote:jxf0t6rq]

Je pense que vous confondez avec

- l'obligation de délivrance ;

- l'obligation de délivrance d'un bien conforme (garantie de conformité)

qui n'ont rien à voir avec un problème de panne en tant que tel, la deuxième étant limitée à deux ans après l'achat, si j'ai bonne mémoire ;

et il a aussi la garantie sur les vices cachés (ou plus exactement, les vices rédhibitoires)(ou encore plus précisément, les "vices cachés rédhibitoires") qui est sans limitation de durée.

En tout cas, en droit français. Probablement très similaire au droit belge.

Par **Kem**, le **07/07/2008** à **17:19**

Les vices cachés ne correspondent pas à une panne ? La panne est due à quelque chose :

un vice (ou bien une coupure d'électricité Image not found or type unknown)

Par **Camille**, le **08/07/2008** à **10:03**

Bonjour,

Tout dépend de ce qu'on retient comme définition du vice...

Mais bon, au sens du code civil, le "vice caché", c'est "caché ET rédhibitoire".

Un objet, un appareil, un équipement ont le droit de tomber en panne, ce n'est interdit ni par le code civil ni par le code pénal.

Il ne suffit pas qu'un appareil tombe en panne pour qu'on puisse attaquer le vendeur en vice caché. Heureusement.

Une panne [u:1hymx9sb]peut[/u:1hymx9sb] être l'indice d'un vice caché, mais "[i:1hymx9sb]peut[/i:1hymx9sb]" seulement.

Entre autres :

[quote:1hymx9sb]Article 1641

Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait

connus.[/quote:1hymx9sb]

En gros et pour simplifier :

"défauts cachés de la chose vendue" = les défauts doivent être inconnus, donc non visibles, au yeux de l'acheteur (et, en fait, du vendeur) et doivent être déjà existants le jour de la vente (ou "couvant gravement", selon la jurisprudence) ;

"qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine" = vice suffisamment grave pour rendre l'objet impropre à son usage, donc, à la limite, même s'il était réparé ;

"ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus" = dont la remise en état serait tellement coûteuse qu'elle grèverait lourdement le prix d'achat, par exemple.

Les pièces d'usure ou les pièces à changer périodiquement ne font généralement pas partie des vices cachés.

Un vice de conception peut être un vice caché mais ce sont bien des notions différentes, au sens des tribunaux (dont les décisions ayant fait jurisprudences ne sont pas toujours très évidentes à lire).

De même que "conformité" veut exactement dire "conformité à quelque chose de précis", généralement un descriptif écrit des fonctions que l'objet est censé réaliser et sur lesquelles le vendeur est censé s'être engagé. Il ne s'agit pas de "conformité tout court" ou de conformité aux fantasmes de l'acheteur.

Une plainte du genre "selon moi (et tous mes copains), l'objet aurait dû être capable de... et c'est pour ça que je l'ai acheté" ne serait pas forcément recevable.

Par **voilier**, le **08/07/2008 à 10:41**

"Article L211-9

En cas de défaut de conformité, l'acheteur choisit entre la réparation et le remplacement du bien.

Toutefois, le vendeur peut ne pas procéder selon le choix de l'acheteur si ce choix entraîne un coût manifestement disproportionné au regard de l'autre modalité, compte tenu de la valeur du bien ou de l'importance du défaut. Il est alors tenu de procéder, sauf impossibilité, selon la modalité non choisie par l'acheteur."

[i:12hy9did]

moi c'est pas un défaut, l'appareil aurait une éraflure je retournerai pas au magasin, non dans mon cas l'appareil est inutilisable, (rupture de la soudure centrale, j'ai même failli tomber, c'est un vélo ellyptique, et j'ai eu à une autre reprise, la soudure du pédalier qui s'est brisé, les appareils étaient complètement hors service).

donc si j'ai bien saisi, le vendeur doit me le remplacer, parce qu'avec l'article 211-10 c'est un magasin ils ont toujours des modèles de vélos ellyptiques.

Et en plus dans mon cas, c'est que mon modèle de vélo fait parti d'une nouvelle gamme (donc je suppose que le constructeur ne va pas arrêter la production, j'espère qu'il va améliorer son nouveau modèle).

En fait techniquement j'ai compris comment le vélo se cassait, en fait ils ont mis des roulements en plastiques (erreur monumentale, on met des roulements à billes) avec le mouvement les forces vont se répercuter sur les axes centraux, créant des ruptures, sans

parler qu'au niveau du socle il manque des contreforts.

Par contre j'ai toujours pas compris l'histoire de la garantie, pour moi nouveau appareil= garantie redémarrant.

Voilà il y a quelques années j'ai eu un pc qui est tombé en panne à 1 mois de sa fin de garantie, j'ai été au magasin ils me l'ont remplacé (non sans histoire, j'ai mis 1 semaine de parlote entre le service de dépannage on line du constructeur du pc qui finalement n'ont dit qu'ils ne pouvaient rien faire pour moi (je m'en saurait un peu douté de réparer un pc par téléphone), mais entre le service de dépannage du constructeur et le magasin, ils se renvoyaient alternativement la balle, une horreur, résultat des courses à la fin de la semaine 500 francs à l'époque dépenser à la hotline pour finalement obtenir l'accord du magasin pour me l'échanger.

Et là ils m'ont redonner une nouvelle garantie d'un an pour le nouveau pc.

Voilà c'est pour cela que j'ai pas trop compris pourquoi vous me dites qu'avec un nouveau appareil la garantie est celle de l'ancien appareil??

par contre pour vous relater une autre experience, j'ai acheté un autre pc, et là j'ai eu une panne 1 semaine après la fin de garantie, et là j'ai été obligé de me débrouiller, j'ai changer la carte graphique, je savais que j'étais plus sous garantie, j'avais demandé au service de dépannage du pc au moins de me dire ce que c'était la panne, et éventuellement d'acheter la pièce chez eux, ils ne m'ont même pas répondu à mes mails. Je me suis débrouillé seul. [/i:12hy9did]

Par **Ishou**, le **08/07/2008** à **10:49**

Dites, vous pourriez lire plus attentivement, non?

Par **Camille**, le **14/07/2008** à **11:54**

Bonjour,

[quote="voilier":3kdaa8tg]

Par contre j'ai toujours pas compris l'histoire de la garantie, pour moi nouveau appareil= garantie redémarrant.

Voilà il y a quelques années j'ai eu un pc qui est tombé en panne à 1 mois de sa fin de garantie, j'ai été au magasin ils me l'ont remplacé (non sans histoire, j'ai mis 1 semaine de parlote entre le service de dépannage on line du constructeur du pc qui finalement n'ont dit qu'ils ne pouvaient rien faire pour moi (je m'en saurait un peu douté de réparer un pc par téléphone), mais entre le service de dépannage du constructeur et le magasin, ils se renvoyaient alternativement la balle, une horreur, résultat des courses à la fin de la semaine 500 francs à l'époque dépenser à la hotline pour finalement obtenir l'accord du magasin pour me l'échanger.

Et là ils m'ont redonner une nouvelle garantie d'un an pour le nouveau pc.

Voilà c'est pour cela que j'ai pas trop compris pourquoi vous me dites qu'avec un nouveau appareil la garantie est celle de l'ancien appareil??

[/quote:3kdaa8tg]

Ben c'est simple. Tant mieux pour vous parce qu'ils ne l'ont pas fait par obligation légale, tout

bêtement. Ou alors, c'était marqué dans leurs conditions de garantie, mais ça m'étonnerait un peu. Maintenant, il ne leur est pas interdit par la loi de le faire, c'est ce qu'on appelle, dans le jargon, un "geste commercial". Une fois de plus, la "garantie contractuelle" qui peut être une "garantie commerciale" du vendeur ou une "garantie constructeur", comme ces noms l'indiquent, ne sont pas des garanties légales, mais des garanties librement consenties par ceux qui les consentent...

[quote="voilier":3kdaa8tg]

rupture de la soudure centrale

soudure du pédalier qui s'est brisé

sans parler qu'au niveau du socle il manque des contreforts.

[/quote:3kdaa8tg]

Donc, à chaque fois une panne différente et vous remettez en cause la conception. Alors, à quoi sert de demander un échange par le même modèle ?

[quote="voilier":3kdaa8tg]

En fait techniquement j'ai compris comment le vélo se cassait, en fait ils ont mis des roulements en plastiques (erreur monumentale, on met des roulements à billes) avec le mouvement les forces vont se répercuter sur les axes centraux, créant des ruptures,

[/quote:3kdaa8tg]

Euh... qu'appelez-vous des "roulements en plastique" au lieu de "roulements à billes" ?

SI c'est ce que je pense et SI c'est là votre trouvaille, laissez tomber.

[u:3kdaa8tg][b:3kdaa8tg]SI[/b:3kdaa8tg][[/u:3kdaa8tg] vous parlez bien de "roulements à bille en plastique" au lieu de "roulements à billes en métal", je vous signale humblement que des roulements à bille en plastique" sont déjà très utilisés dans l'industrie et même de plus en plus. Quand je dis "plastique", il ne s'agit évidemment pas de "plastoche", mais de polymères hautes performances. Ils présentent beaucoup d'avantages : pas d'oxydation, autolubrification, réduction des bruits de roulement, réduction du poids et, contrairement à certaines idées préconçues, usure bien plus réduite et beaucoup plus longue durée de vie.

http://www.henze-bnp.de/html/eng/boron_..._Xgod2g6wTQ

<http://www.smg-plastics.de/franz/produkte1.html>

http://www.sarnatech-bnl.com/welcome_pages/france.htm

<http://www.auto-innovations.com/actualite/1129.html>

<http://www.machpro.fr/fr/18-21-020.htm>

Il existe des roulements

- avec cage plastique et billes métalliques ;

- avec cage métallique et billes plastiques ;

- avec cage et billes plastiques.

On sait faire aussi maintenant des paliers lisses, sans billes, avec revêtements en téflon (ou autre polymère à faible coeff. de frottement).

Avec votre pseudo, m'étonnerais que ce ne soit pas déjà utilisé dans ce domaine.