

les garanties et extensions de garantie

Par **PetitOursTriste**, le **05/10/2009** à **20:35**

bonsoir à tous, je me demandais:

dans le commerce lorsqu'on achète un ordinateur par exemple, le vendeur précise que le produit est garanti 1 an et qu'on peut souscrire une extension conventionnelle de garantie.

Mais pourquoi est-ce si recommandé alors que la garantie contre les vices cachés (1641 et ss. du code civil) et celle contre les défauts de conformité (L211-4 et ss. code de la conso) existent ? ces deux dernières garanties sont d'ordre public de toute façon (pour les vices cachés je suis sûr de moi [u:183w713s] dans le cas d'un vendeur professionnel contractant avec un consommateur [u:183w713s], mais je suis moins sûr pour la garantie de conformité, quelqu'un peut confirmer?)

au final la garantie conventionnelle évite juste les blabla du vendeur ?

Par **mathou**, le **05/10/2009** à **21:30**

On appelle aussi la garantie conventionnelle " garantie commerciale ". En pratique elle dure plusieurs années, contrairement aux garanties légales, et les vendeurs y rajoutent parfois des avantages - traitement très rapide du problème, remplacement de l'objet... Mon ordi a été réparé en une semaine par exemple, avec questionnaire de satisfaction, prise du bien à domicile et coup de téléphone de l'entreprise pour vérifier que tout allait bien.

Donc c'est recommandé pour les objets dont on sait qu'ils risquent de planter dans un délai supérieur à la garantie légale. Il faut aussi faire attention aux exclusions de garantie dans le contrat, parfois on pense pouvoir faire jouer une garantie légale et une clause la repousse.

De ce que j'ai vu, quand on leur parle de garantie légale ça grimace un peu et il faut les contacter plusieurs fois pour qu'ils fassent quelque chose. Ca leur fait des sous en moins...

Par **PetitOursTriste**, le **05/10/2009** à **22:02**

merci mathou

effectivement ma garantie commerciale stipule plusieurs avantages comme une hotline téléphonique entre autres

Par **Camille**, le **06/10/2009** à **15:52**

Bonjour,

Juste un ou deux petits détails. La garantie de conformité ne protège pas contre une panne intervenue [u:3pc0y5kr]après[/u:3pc0y5kr] la livraison s'il apparaît que l'appareil était conforme au moment de la livraison. Elle est d'ailleurs d'une durée très limitée, inférieure à durée de garantie contractuelle (commerciale) en général.

La garantie légale contre les vices cachés ne protège pas contre n'importe quelle panne survenue après la vente. Cette garantie implique des règles très précises.

Par **PetitOursTriste**, le **06/10/2009** à **21:54**

en fait le domaine d'élection de la garantie commerciale (et qui ne recoupe pas celui de la garantie contre les vices cachés ni celui de la garantie de conformité) c'est l'hypothèse dans laquelle l'ordinateur (par exemple) était parfait au moment de l'achat mais qu'il tombe en panne par la suite à cause du vieillissement propre à tout matériel informatique, sans que cette panne ne soit la conséquence d'un défaut préexistant à la vente, c'est bien cela?

Par **Camille**, le **08/10/2009** à **13:39**

Bonjour,

Non. La garantie dite "commerciale" ou "constructeur" ou "contractuelle" est une garantie non obligatoire de par la loi, que le commerçant/constructeur accepte "unilatéralement" et "selon son bon vouloir" (en fonction des "us et coutumes" commerciaux dans le cadre de la concurrence) d'accorder. Donc, il peut y mettre ce qu'il veut.

Le défaut de conformité, c'est par rapport à un descriptif qui décrit ce que doit faire l'appareil et le défaut doit être déjà existant (mais pas forcément apparent) au moment de la vente ou lié à la conception (donc pas forcément existant dès la vente), au sens large. En gros, cette garantie englobe la notion de vice caché et celle de délivrance conforme.

Exemple typique :

[quote:2zd7yctr]

Dans la notice de cet appareil d'électro-stimulation, il est écrit en toutes lettres qu'il peut se transformer en un véritable instrument de torture si on pousse les réglages à fond. Or, je l'ai essayé tout de suite sur ma femme en rentrant du magasin et ça ne marche pas du tout, du tout !!!

:ymdevil:

Image not found or type unknown

[/quote:2zd7yctr]

C'est un défaut de conformité...

Le vice caché (entre autres conditions), c'est un défaut non apparent au moment de la vente

mais dont l'origine est antérieure à la vente et quand les délais de recours à la garantie de conformité sont dépassés.

Exemple possible :

[quote:2zd7yctr]J'ai fait installer par mon plombier et mon électricien un dispositif anti-incendie avec sprinklers dans ma maison de campagne. Quelques années plus tard, notre couple a voulu procéder à quelques ébats sur le lit conjugal. Or, ces dispositifs sont basés sur le principe d'une détection d'une élévation thermique... De ce fait, en pleine action, je peux même dire, à l'approche de l'apothéose, le système s'est déclenché brutalement sans crier gare...

:((

Image not found or type unknown

[/quote:2zd7yctr]

Ce serait plutôt du domaine du vice caché (restera à savoir si un sprinkler était censé "crier gare" avant de se déclencher...)

:roll:

Image not found or type unknown

Par **PetitOursTriste**, le **08/10/2009 à 14:25**

merci ça va beaucoup mieux maintenant