

Litige avec un SAV

Par **Arnaud2005**, le **10/05/2005 à 21:30**

Bonsoir,

Tout d'abord je tiens à vous remercier et vous féliciter pour votre forum : de grande qualité ;)

Ensuite, voici ce qui m'amène :

J'ai commandé il y a bientôt 2 mois une carte graphique sur un site internet informatique bien connu. A la réception, cette carte graphique présentait des signes d'incompatibilité avec la machine qui lui est destinée (écran bleu et vert) alors que sur une autre, elle fonctionne parfaitement.

Un incident a été ouvert 5 jours après la réception puis retour en SAV. Après relances (soit une vingtaine de jours après), on m'informe que ma carte fonctionne parfaitement et me la retourne.

Après plusieurs échanges par mail demandant le changement de carte (car elle présente toujours les mêmes symptômes), j'obtiens à nouveau un numéro de retour (pensant qu'ils allaient enfin accepter l'incompatibilité du matériel). Que nini, on me renvoi un mail m'informant toujours de la même chose : votre carte fonctionne parfaitement.

Sachant qu'il est hors de question que j'achète une carte 250€ et qu'elle ne soit pas à 100% opérationnelle sur le matériel prévu, je décide donc d'écrire un courrier en recommandé avec A/R.

Pour cela, j'ai besoin de vous, svp. Dois-je procéder à une mise en demeure, une autre forme, ?

Merci d'avance pour vos réponses ;)

@+

Par **Olivier**, le **10/05/2005 à 21:39**

Tu veux obtenir quoi ? Le changement du produit ou le remboursement de la somme ?

Par **Arnaud2005**, le **10/05/2005** à **22:19**

Dans un premier temps le changement de produit.

Par **Olivier**, le **10/05/2005** à **22:21**

ok. Laisse moi jusqu'à demain pour vérifier un truc qui me chifonne et je te dis ce qu'il y a lieu de faire

Par **Arnaud2005**, le **10/05/2005** à **22:24**

C'est très gentil de ta part !

;)

Merci Olivier Image not found or type unknown

Par **Olivier**, le **12/05/2005** à **22:59**

bon j'avoue que je sèche sur la question (c'est pour ça que j'ai pas répondu de suite)... Je sais plus trop mais peut être que jeeecy pourra t'apporter une réponse, c'est plus son truc ça (il a fait les TD en droit de la vente, pas moi...)

Par **jeeecy**, le **13/05/2005** à **22:58**

moi j'aurai également des questions :

-est- ce que le vendeur savait que tu voulais installer la carte sur ta machine avec description de la machine?

-est-ce que la carte est donnée comme compatible avec ta machine?

Par **Arnaud2005**, le **15/05/2005** à **14:44**

Bonjour jeeecy,

Le vendeur ne connaissait pas la configuration de ma machine avant d'avoir déclaré l'incident.

Et oui la carte est censée être compatible avec mon matériel.

L'incompatibilité est une notion abstraite en informatique. Un composant peut très bien fonctionner sur un PC mais pas sur un autre.

Et LDLC ne veut pas admettre l'incompatibilité avec mon matériel. Le SAV teste la carte : elle fonctionne, on la retourne !

Ca fait 2 fois qu'elle part chez eux (donc 2 fois que je paye des frais de port pour rien). J'ai même fais des photos et je les ai envoyé par mail. Ils s'en cognent totalement !

Aujourd'hui j'en ai marre et je souhaite "frapper" un coup dur afin de faire respecter mes

droits. Mais pour cela, j'ai besoin de vous Image not found or type unknown

Par **claudio**, le **16/05/2005** à **22:14**

tu envoies une lettre RAR en indiquant: que tu as acheté telle carte, en indiquant que c'était pour tel ordinateur (type etc.)

Tu ajoutes que tu as immédiatement constaté les dysfonctionnements et que tu en as informé le SAV a plusieurs reprises (éventuellement tu rappelles la date des courriers que tu as pu leur faire).

Tu dis qu'à ce jour, et malgré ton évidente intention d'acquiescer à l'achat d'une carte compatible avec ton pc, ainsi que tu l'avais indiqué à l'origine, aucune carte adéquate ne t'as été fournie.

Et tu mets en demeure de te fournir une carte conforme à ton ordinateur sous un délai de 15 jours.

Tu termines en disant qu'il doit considérer la lettre comme une mise en demeure, avec toutes les conséquences que la loi et les tribunaux y attachent.

Tout ça en rar, et tu gardes une copie.

Par **Arnaud2005**, le **17/05/2005** à **11:29**

Merci Claude pour la réponse.

;)

Je fais le nécessaire Image not found or type unknown