



Quel sont mes droits?quel sont mes recours?

Par **morgan93390**, le **16/07/2011 à 19:41**

Bien le bonjour,
Je me permet de vous écrire car j'ai un très gros problème. Je vais vous résumer mon problème et j'espère que vous allez pouvoir m'aider.
J'ai acheté un pc portable en octobre 2010, au début de cette année (en février), le pc est parti en S.A.V car j'avais de grosses pixels bleu qui restaient afficher sur l'écran alors qu'elles n'avaient pas à être là. Il est parti en S.A.V, a été réparé puis je l'ai récupéré.
Pas de problème jusqu'au mois de mars, ou là, l'ordinateur me fait une panne assez étrange: l'image se fige pendant quelques secondes et il redémarre comme si de rien était. J'ai expliqué mon problème au S.A.V puis l'ordinateur est reparti de nouveau en SAV.
Il a été réparé selon eux, sauf que quand moi je me suis resservi du pc portable, il était devenu très très lent et le problème de fige de l'image était toujours présent.
J'ai de nouveau contacter le SAV en expliquant le problème de l'ordinateur et il est reparti à nouveau en SAV sauf que là, le pc portable a été perdu par le service de livraison.
Suite à cette perte, je leur ai envoyé plusieurs mail avec des questions sans réponses, je les ai appelé aujourd'hui pour avoir des réponses aux questions que je me posais.
Personne a su y répondre et ils m'ont promené de service en service tout cela pour avoir aucune réponse et pour me faire raccrocher au nez par la hotline du S.A.V.
Donc là je suis en litige avec eux pour la simple raison qu'ils me proposent un nouveau pc portable mais il a un disque dur moins important, un écran un peu plus petit et il y a un processeur selon eux plus important.
Plusieurs questions me travaillent,
Le pc portable m'a coûté presque 1300€ avec une extension de garantie à 179 euros. L'extension de garantie que j'ai souscrite à l'achat du pc perdu va-t-elle être transférée sur le nouveau?
Le service hotline normalement n'a pas à me raccrocher au nez et doit m'apporter les réponses à mes questions. Que faire si elle ne me donne pas ces réponses?
Suis-je en droit de demander des réparations suite aux dépenses que j'ai effectuées pendant que mon pc était immobilisé?
Et vu que la perte est de leur faute, suis-je en droit de demander un meilleur produit que ce qu'il me propose?
En clair, quels sont mes recours et mes droits suite à cette histoire car ils me laissent que 48h ouvrable pour répondre et ils ne veulent pas répondre à mes questions.

Par **mimi493**, le **16/07/2011 à 19:57**

Ne communiquez plus avec eux qu'en LRAR de mise en demeure de vous remplacer à l'identique votre portable en reprenant l'extension de garantie souscrite. Qu'à défaut vous saisirez le tribunal

Par **morgan93390**, le **16/07/2011 à 20:29**

Le soucis c'est que je n'est aucune adresse réel pour pouvoir communiquer avec eux.rnTout ce passe par mail ou par téléphone.

Par **mimi493**, le **16/07/2011 à 20:40**

Vous l'avez bien acheté quelque part

Par **morgan93390**, le **16/07/2011 à 20:54**

Je les acheté chez satrun il vende toute les marques d'ordi.rnPour le S.A.V j'ai du appeler un numéro car le magasin ne le prenez pas en S.A.Vrnle pc portable et un asus, est ce que vous pensez que sur leur site l'adresse qu'il y a pour la France est la bonne?rnvoici le lienrn<http://support.asus.com.tw/contact/contact.aspx?SLanguage=fr-fr>

Par **mimi493**, le **17/07/2011 à 11:47**

Je ne connais pas ce magasin. Allez voir simplement

Par **pat76**, le **18/07/2011 à 15:50**

BonjourrrnLe premier responsable est le vendeur, donc vous adressez au magasin où vous avez acheté votre pc.rnrnLe vendeur lui se retournera contre son fournisseur.rnrnSi votre vendeur refuse d'agir, vous lui enverrez alors une mise en demeure d'une obligation de faire, par LRAR.rnrnLe nom du fabricant est indiqué obligatoirement dans les documents qui vous ont été remis lors de l'achat.rnrnLe magasin c'est satrun ou saturn. Les magasins satrun sont rachetés par Boulanger

Par **morgan93390**, le **18/07/2011** à **18:17**

Donc le service après a enfin répondu a mes question me disant que comme la garantie a était souscrite par le magasin je devrait voir avec le magasin.rnJe me suis déjà renseigner auprès du magasin qui ma dit que la garantie était sur le premier pc uniquement pas sur celui qui sera échanger.rnrnQue dois je faire?