



Lors d'un achat ticket de caisse ou certificat de garantie?

Par **millesoleil**, le **26/05/2014** à **23:34**

Bonjour, j'ai acheté le 23 02 2013 chez une grande enseigne au magasin L..... un ordinateur portable 599 euros. On m'a remis un ticket de caisse et un certificat de garantie L..... ou il est indiqué début de garantie 23/02/2013 et fin de garantie 23/02/2015 soit 2 ans. Je me rend ce jour à ce même magasin pour une réparation de charnière défectueuse qui abîme mon clavier à chaque fois que j'ouvre mon ordi. Le vendeur me dit que mon portable n'est plus sous garantie que la garantie est d'un an et que c'est le ticket de caisse (ou il est juste indiqué le prix) qui fait foi. Me voilà interloquée et je lui présente de nouveau le certificat de garantie de 2 ans qu'on m'a remis à l'achat. Le monsieur me répond que c'est le vendeur qui s'est trompé en remplissant le bon de garanti et qu'il aurait dû mettre un an au lieu de deux? Me voilà bien ennuyée avec un appareil que je croyais en toute bonne foi encore sous garantie. Est-ce normal et n'ai-je aucun recours possible? en vous remerciant de m'avoir lu

Par **moisse**, le **27/05/2014** à **07:52**

Bonjour, Le "monsieur" ne manque pas d'air. Votre appareil est bien garanti, c'est donc ce dernier interlocuteur qui fait une erreur. Prétendre qu'un ticket de caisse fait office de garantie, en l'absence de toute mention et conditions d'exercice c'est soit se moquer du monde, soit étaler une ignorance qui ne fait pas honneur à ce vendeur. Ce ticket de caisse acte le départ du délai de garantie outre son rôle de facture le cas échéant.

Par **Lag0**, le **27/05/2014 à 08:39**

Bonjour,
Comme souvent, il y a certainement un mélange entre garantie commerciale et garantie légale de conformité.
La garantie légale de conformité est de 2 ans, c'est la loi !
Ensuite, le vendeur peut avoir sa propre garantie commerciale, qui peut être d'un an. Il y a probablement aussi une garantie commerciale de la part du constructeur.
Autant de raisons de s'y perdre un peu pour le client...
Il faut donc bien regarder la carte de garantie qui vous a été remise, c'est probablement la garantie constructeur et non celle du vendeur. Dans ce cas adressez vous directement au SAV constructeur.
Sinon, il reste la possibilité d'actionner la garantie légale de conformité, mais passé 6 mois, c'est au client de démontrer que le problème est du à un défaut existant déjà au moment de la vente...

Par **millesoleil**, le **27/05/2014 à 12:25**

merci pour vos reponses

Par **millesoleil**, le **27/05/2014 à 13:39**

Bonjour,
En fait lors de l'achat le vendeur de la grande surface m'a remis le ticket de caisse du magasin et un bon avec la marque de l'enseigne du magasin où il a coché dessus certificat de garantie, pièces et main d'œuvre, a indiqué la dénomination de l'appareil, la marque, le prix, le code caisse, le nom du vendeur et la date début de garantie 23/02/2013 et fin de garantie 23/02/2015. Il a agrafé le ticket de caisse sur ce bon et voilà.
A ce jour un autre vendeur qui m'a reçu vient de me dire à nouveau que tous leurs ordinateurs sont garantis un an et qu'ils ont eu une formation où on leur indique que seul le ticket de caisse est valable et implique une garantie d'un an point final.
Il m'a dit que mon appareil avait pris un choc ! Ce qui n'est pas le cas du tout. A force d'ouvrir et fermer le clapet il se déboîte et justement je viens le faire réparer avant que cela ne soit plus grave. En regardant sur internet j'ai pu constater que le problème de charnière n'était pas un cas isolé sur un ordi !
Il me précise que le vendeur s'est trompé en remplissant son bon de garantie du magasin ok mais que cela ne vaut rien.
Il a pris mon ordinateur pour voir ce qu'ils peuvent faire et m'a remis un bon de prise en charge à la place pour une demande de devis demandé par le client ou il est indiqué la date de l'achat, le lieu de l'achat, la dénomination et les références de l'ordi.
Là où il y a marqué garantie il y a marqué : NON
Je dis que je ne suis pas d'accord et le vendeur me rétorque que automatiquement comme la garantie constructeur est d'un an l'ordi marque NON.
Pas facile de se battre contre eux et de se faire entendre ... Ce n'est pas tous les jours et pour ma part c'est la première fois que je m'achète un ordinateur à ce prix-là et je ne pensais pas qu'au bout d'un an et trois mois on me dirait débrouillez-vous en cas de problème ce n'est plus notre affaire !

Par **moisse**, le **27/05/2014 à 14:50**

Bon,rnVous récupérez votre appareil et vous saisissez la juridiction de proximité.rnJe connais au moins une marque, des plus connues, qui garantit tous ses appareils 2 ans.rnLe nom commence par un "A" finit par "S" avec un "S" et un "U" au milieu.rnDe ce fait la présence d'une garantie vendeur n'est pas une circonstance tellement rare que le client était en droit de soupçonner une erreur.rnDans ces conditions la mention s'interprète bien contre celui qui a stipulé (le vendeur) et au bénéfice de celui qui s'oblige (l'acheteur/payeur).rnCode civil art.1162

Par **millesoleil**, le **27/05/2014** à **17:03**

merci bien justement mon ordi est de cette fameuse marque.

Par **Lag0**, le **28/05/2014** à **07:57**

Donc dans ce cas là, je réitère, passez par le SAV constructeur...

Par **millesoleil**, le **28/05/2014** à **12:33**

merci bien pour votre aide et bonne journée