



Un vendeur peut-il m'imposer un avoir au lieu d'un remboursement

Par **merni**, le **06/10/2017** à **23:48**

Bonjour,

J'ai acheté un objet connecté (vidéo projecteur connecté) chez Orange en 2015. Il est toujours sous garantie, mais ne fonctionne plus. Je suis allée en boutique Orange pour demander le remplacement ou la réparation de mon appareil, mais ils ne le commercialisent plus et ne peuvent ni me l'échanger ni le réparer.

Le vendeur en boutique a refusé d'effectuer un remboursement par chèque/virement/carte bancaire/espèce. Il m'a imposé un remboursement en avoir (valable jusqu'à janvier 2018).

Le problème est que je ne veux rien acheter chez Orange, et donc qu'un avoir ça ne m'intéresse pas. Mais il ne m'a pas laissé le choix, c'était soit ça soit rien...

Est-ce légal ?

Dans le cas où ça ne l'est pas, pouvez-vous me dire quels sont mes recours et comment je peux faire pour qu'on me rembourse cet avoir ?

Je vous remercie par avance pour votre aide.

Cordialement

Par **Visiteur**, le **07/10/2017** à **01:16**

Bsr,

Après 2 ans, cela ne semble pas anormal.

Que disent les Conditions générales de vente ?

Par **janus2fr**, le **07/10/2017** à **09:56**

Bonjour,

De quelle garantie parlez-vous ?

Si c'est la garantie légale de conformité, votre appareil ayant plus de 6 mois et acheté avant mars 2016, vous devez apporter la preuve que le défaut existait déjà au moment de l'achat. Si vous le pouvez, vous pouvez alors exiger que le vendeur se conforme à la loi

(remboursement et non un avoir).

Si c'est une garantie commerciale, il faut voir ce que précise le contrat de garantie...

Par merni, le **08/10/2017** à **11:21**

Bonjour

Merci à vous 2 pour vos retours. Je ne retrouve plus le contrat de garantie malheureusement... Je vais leur demander s'ils peuvent m'en fournir une copie. Merci et bon dimanche.