


**Votre agence
locale de**



**Sambre Avesnois
vous propose un
Quiz sur ...**



**en 10
Questions.**

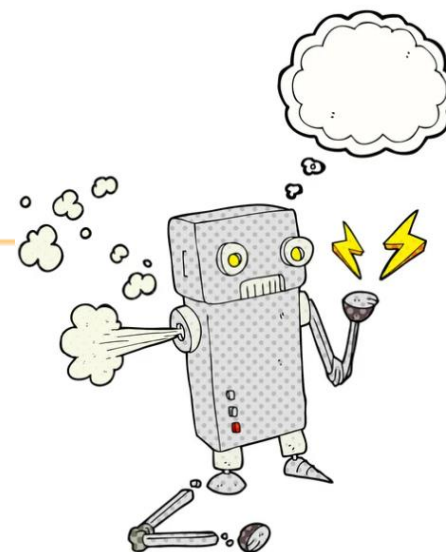
Démarrez
le quiz 




Dans cette version en affichage PDF, vous ne pouvez faire de choix dans les réponses proposées, mais les solutions sont données dans la page suivante de chaque questionnaire

1. Je voudrais acheter un robot ménager qui me coûte assez cher. Bénéficierai-je de la garantie légale de conformité si...

- 1 Il ne fonctionne pas correctement
- 2 Il ne mixe pas correctement
- 3 Le mode d'emploi est écrit en Norvégien



Voir les
réponses 

1. Je voudrais acheter un robot ménager qui me coûte assez cher. Bénéficierai-je de la garantie légale de conformité si...

① Il ne fonctionne pas correctement

② Il ne mixe pas correctement

③ Le mode d'emploi est écrit en Norvégien

Commentaires

Un bien non conforme, c'est un bien qui :

- ne fonctionne pas ou fonctionne mal comparé à l'usage habituellement attendu d'un bien semblable ;
- ne correspond pas à la description donnée par le vendeur ou à celle légitimement attendue par le consommateur au regard de l'étiquette ou des publicités, même s'il fonctionne parfaitement ;
- ne possède pas les qualités convenues avec vous avant la vente (pour les biens sur mesure).

La garantie concerne aussi l'emballage du produit, ses instructions de montage ou d'installation.

Question suivante 


2. La garantie légale de conformité est automatiquement acquise pour l'achat d'un réfrigérateur en magasin. Est-ce le cas si je l'achète d'occasion sur le Grand Coin ?

1 Oui

2 Non

3 Ça dépend si le vendeur est un professionnel ou un particulier



Voir les
réponses 

2. La garantie légale de conformité est automatiquement acquise pour l'achat d'un réfrigérateur en magasin. Est-ce le cas si je l'achète d'occasion sur le Grand Coin ?

1 Oui

2 Non

3 Ça dépend si le vendeur est un professionnel ou un particulier

Commentaires

La garantie légale de conformité est automatiquement acquise pour les biens neufs et d'occasion s'ils sont vendus par un professionnel. Ce n'est pas le cas si c'est un particulier.

Le délai est de deux ans à compter de l'achat pour les biens neufs, de un an sur les deux ans de la garantie pour les biens d'occasion.


Question suivante 

3. Si j'achète un lave-linge sur une plateforme d'e-commerce, est-ce que je bénéficierai de la garantie légale de conformité ?

1 Oui

2 Non



Voir les réponses 

3. Si j'achète un lave-linge sur une plateforme d'e-commerce, est-ce que je bénéficierai de la garantie légale de conformité ?

1 Oui

2 Non

Commentaires

Les garanties légales sont acquises, que le bien soit acheté sur Internet ou en magasin.

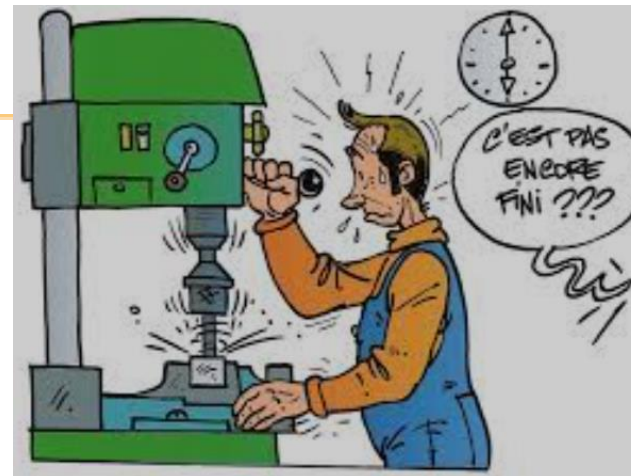
Vous pouvez invoquer la garantie légale de conformité auprès de vendeurs basés sur tout le territoire de l'Union européenne.


Question suivante 

4. J'ai acheté une perceuse chez Lamimerlin il y a un an. Au début, elle fonctionnait bien. Je l'ai très peu utilisée et pourtant au bout d'un an elle est tombée en panne. Je vais faire jouer la garantie des vices cachés.

1 Oui

2 Non



Voir les
réponses 

4. J'ai acheté une perceuse chez Lamimerlin il y a un an. Au début, elle fonctionnait bien. Je l'ai très peu utilisée et pourtant au bout d'un an elle est tombée en panne. Je vais faire jouer la garantie des vices cachés.

1 Oui

2 Non

Commentaires

La garantie légale vices cachés concerne tous les biens achetés chez un particulier ou un professionnel.

Attention, pour prouver l'existence du vice caché, le recours à un expert sera bien souvent nécessaire et les frais incomberont au consommateur.

Il sera plus simple de faire jouer la garantie de conformité.

Question suivante ▶

5. La garantie commerciale est...

- 1 Un droit des consommateurs prévu par la loi
- 2 Un contrat par lequel l'enseigne ou le fabricant propose ses garanties au consommateur



Voir les
réponses 

5. La garantie commerciale est...

① Un droit des consommateurs prévu par la loi

② Un contrat par lequel l'enseigne ou le fabricant propose ses garanties au consommateur

Commentaires

La garantie commerciale est un contrat conclu entre un professionnel et un consommateur. Elle peut être gratuite ou payante. Elle peut être proposée par l'enseigne et/ou le fabricant pour des risques et selon des conditions qu'il fixe.


Question suivante 

6. Lorsque l'on achète un produit coûteux, il est préférable de souscrire une extension de garantie payante. En cas de problème, le vendeur mettra un point d'honneur à nous donner satisfaction.

1 Vrai

2 Faux



Voir les
réponses 

6. Lorsque l'on achète un produit coûteux, il est préférable de souscrire une extension de garantie payante. En cas de problème, le vendeur mettra un point d'honneur à nous donner satisfaction.

1 Vrai

2 Faux

Commentaires

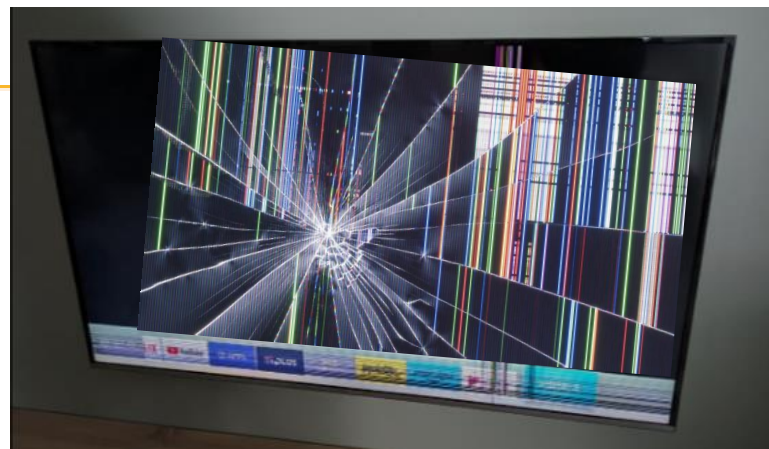
Ces garanties prolongent la garantie légale de conformité. Mais les enquêtes de l'UFC-Que Choisir montrent que ces extensions coûtent cher. Sont-elles utiles ? Pour le savoir, il faudrait connaître le taux de pannes des appareils entre 2 et 5 ans. Une information que les fabricants se gardent bien de divulguer. De plus, ces contrats sont truffés d'exclusions.

Question suivante ▶

7. J'ai acheté un téléviseur et souscrit la garantie commerciale. Ce téléviseur dysfonctionne, c'est pourquoi je veux faire jouer la garantie légale de conformité. Est-ce normal ?

1 Oui

2 Non



Voir les
réponses 

7. J'ai acheté un téléviseur et souscrit la garantie commerciale. Ce téléviseur dysfonctionne, c'est pourquoi je veux faire jouer la garantie légale de conformité. Est-ce normal ?

1 Oui

2 Non

Commentaires

Le vendeur a l'obligation d'appliquer la garantie légale de conformité même si son intérêt est d'appliquer la garantie commerciale. Tel est le cas, par exemple, lorsque cette dernière prévoit le transport du bien vers l'atelier de réparation aux frais du consommateur alors que ces frais sont à la charge du vendeur selon la garantie légale de conformité.


Question suivante ▶

8. Soucieux de la parfaite information de leurs clients, les vendeurs ne manquent jamais de les informer de l'existence et des modalités d'application des garanties légales.

1 Vrai

2 Faux



Voir les
réponses 

8. Soucieux de la parfaite information de leurs clients, les vendeurs ne manquent jamais de les informer de l'existence et des modalités d'application des garanties légales.

1 Vrai

2 Faux

Commentaires

C'est une obligation, mais les professionnels ne la respectent pas toujours.

Question suivante 

9. Les vendeurs ne sont pas irresponsables. S'ils proposent des garanties ou extensions de garantie payantes, c'est que l'on court des risques que nos assurances habituelles ne prennent pas en charge !

1 Vrai

2 Faux



**EXTENSION
GARANTIE
1 AN**

Support Technique
Réparation ou Echange

Voir modalités sur le descriptif



Voir les
réponses 

9. Les vendeurs ne sont pas irresponsables. S'ils proposent des garanties ou extensions de garantie payantes, c'est que l'on court des risques que nos assurances habituelles ne prennent pas en charge !

1 Vrai

2 Faux

Commentaires

Les vendeurs sont des vendeurs... Les doublons sont fréquents !

Question suivante 

10. Vous êtes sur le point d'acheter pour un lave-linge séchant à 499 €. Quels arguments du vendeur vous feraient souscrire l'extension de garantie qui coûte 139 € pour 5 ans ?


1 "On n'est jamais à l'abri d'une panne, il y a toujours des risques avec l'eau, l'électricité ..."

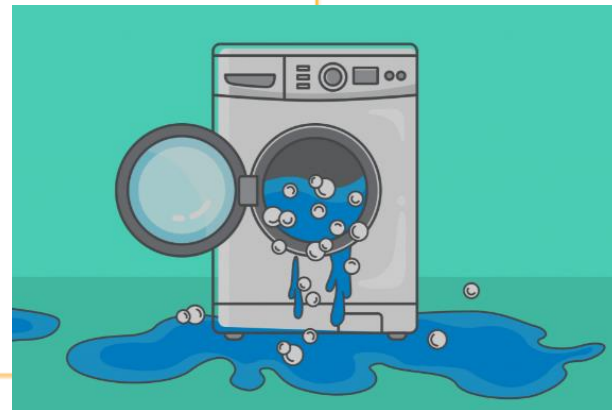
2 "S'il tombe en panne, il sera difficile de trouver un réparateur. Alors que là, on vous le remboursera"

3 "J'ai moi-même acheté un lave-linge séchant il y a trois ans, et parfois il ne démarre pas ."

4 Nous vous offrirons une réduction de 10% sur votre prochain achat.

5 Rien de tout cela.

Voir les réponses 



10. Vous êtes sur le point d'acheter pour un lave-linge séchant à 499 €. Quels arguments du vendeur vous feraient souscrire l'extension de garantie qui coûte 139 € pour 5 ans ?

Commentaires

Pour apprécier l'intérêt de souscrire une extension de garantie, il faudrait connaître le taux de pannes des appareils entre 2 et 5 ans. Une information que les fabricants se gardent bien de divulguer.


1 "On n'est jamais à l'abri d'une panne, il y a toujours des risques avec l'eau, l'électricité ..."

2 "S'il tombe en panne, il sera difficile de trouver un réparateur. Alors que là, on vous le remboursera"

3 "J'ai moi-même acheté un lave-linge séchant il y a trois ans, et parfois il ne démarre pas ."

4 Nous vous offrirons une réduction de 10% sur votre prochain achat.

5 Rien de tout cela.

Aller en fin du questionnaire 

Merci de votre participation, ...

..... et faites bien jouer les garanties !