

Garantie sur site... chez le fabricant!

Président d'un club de micro informatique, j'achète en ligne, et en général chez Surcouf, le matériel et les logiciels dont j'ai besoin. Jusqu'à récemment, j'étais satisfait du service.

Les choses ont changé ces derniers temps: plus de ristourne sur les volumes achetés, plus d'exonération de frais de port, etc. Le 14 septembre, j'achète un Tower Scaleo 1313 (sur vos conseils) et un portable Acer Aspire 5612 WLMI. Surcouf indique que ce dernier produit est garanti

un an pièces et main d'œuvre sur site. On pourrait s'attendre à l'intervention d'un technicien «sur site», donc chez soi!

En fait, en cas de panne, un transporteur vient récupérer le matériel sur place pour le réparer en atelier!

JMS

A la suite de votre courrier, et après avoir examiné les conditions de vente indiquées sur le site, nous avons contacté Surcouf pour tenter d'en savoir un peu plus. Nous avons



DK

ainsi découvert deux curiosités concernant les produits Acer. Pour commencer, en cas de panne, il faut contacter directement Acer, le fabricant, et non Surcouf. Et comme vous le signalez, la garantie «pièces et main d'œuvre sur site» consiste uniquement en l'envoi d'un transporteur mandaté par Acer. En aucun cas, le portable ne sera réparé sur place. D'un point de vue

strictement sémantique, le descriptif de la garantie n'a rien de mensonger, puisqu'au final l'intervention se fait chez vous, vous n'avez pas à vous déplacer et rien à payer. Mais il est vrai qu'indiquer clairement: «garantie d'un an pièces et main d'œuvre par enlèvement sur site pour dépannage en atelier» s'avère nettement moins séduisant d'un point de vue marketing.