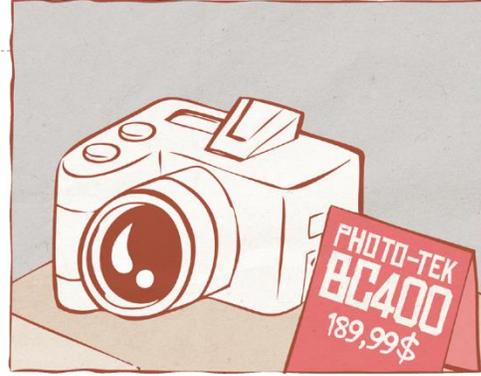
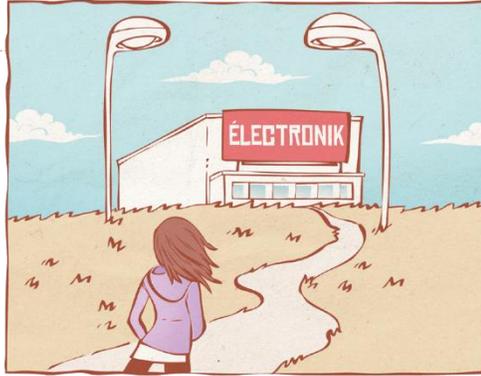




L'appareil photo de Kim

Kim est une maniaque de photographies. Chaque fois qu'elle en a l'occasion, elle les utilise pour faire du *scrapbooking*. Comme son vieil appareil ne fonctionne plus, elle décide de profiter de son samedi de congé pour acheter un nouvel appareil photo numérique.



Elle connaît exactement le modèle qu'il lui faut : c'est le Photo-Tek BC400. Elle a économisé assez d'argent pour se l'offrir. Il coûte 189,99 \$, taxes comprises. Ce mois-ci, le commerçant offre une promotion alléchante : en plus de l'appareil, elle obtient gratuitement un étui de transport imperméable, un chargeur pour les piles et une carte mémoire qui pourra contenir des centaines de photos. « C'est en plein ce qu'il me faut », dit-elle au commerçant.

Le commerçant l'informe que le fabricant inclut une garantie d'une durée d'un an sur l'appareil. C'est ce que l'on appelle la garantie conventionnelle. Il lui propose également d'ajouter une garantie supplémentaire d'un an. « Pour seulement 40 \$ de plus, votre appareil sera garanti d'une année de plus », lui explique-t-il. Il lui précise que le coût pour réparer un appareil électronique est souvent élevé. Comme Kim veut éviter les ennuis, elle trouve la proposition intéressante. Elle paye donc au total 229,99 \$ pour l'appareil et la garantie supplémentaire.

Au cours des deux premiers mois d'utilisation, l'appareil de Kim montre des ratés. De façon intermittente, le flash ne fonctionne pas. Conséquence? Certaines photos prises par Kim dans des endroits plus sombres sont floues. Insatisfaite, elle retourne voir le commerçant qui l'informe qu'elle devra retourner elle-même l'appareil au fabricant de la réparation.

Kim devra aussi payer 10 \$ pour la réparation, en plus de 15 \$ pour les frais d'expédition. Rien ne l'indiquait pourtant dans le livret de garantie qui accompagnait l'appareil.

Kim est déçue. Elle ne comprend pas pourquoi elle doit déboursier 25 \$. « Vous n'avez pas le choix », lui dit le commerçant. Elle accepte donc de déboursier cette somme, car elle veut utiliser son appareil lors de l'anniversaire de son ami Luc. Soulagée, elle reçoit son appareil réparé juste à temps. Ouf!

L'appareil fonctionne correctement durant plusieurs mois. Mais Kim constate qu'elle ne peut plus prendre des photos de loin : le zoom est défectueux. Le commerçant lui apprend que la garantie du fabricant est terminée. « J'ai acheté une garantie supplémentaire », lui rappelle-t-elle. Kim lui demande ainsi de réparer son appareil sans frais. Le commerçant lui apprend toutefois que la pièce n'est pas couverte par la garantie supplémentaire. Il affirme que le problème n'est pas lié à une défectuosité, mais à un mauvais usage de sa part. Elle sait pourtant qu'elle a pris grand soin de son appareil photo. Aussi, un spécialiste en appareils photo lui a confirmé qu'il s'agissait bien d'une défectuosité de l'appareil. Stupéfaite, Kim ne sait plus quoi faire. Le commerçant lui demande de payer 50 \$ pour la réparation. Peux-tu l'aider?



