



## Refus de changement d'appareil sous garantie

-----  
Par Jemy64

Bonjour,

Possesseur d'un nouveau macbook air depuis octobre 2016, j'ai constaté en début d'année des problèmes graphiques aléatoires (lignes pixélisées).

Etant informaticien, j'ai réalisé une longue série de tests afin de vérifier qu'il s'agissait bien d'un problème matériel.

J'ai ensuite contacté le sav téléphonique d'apple afin de valider qu'il s'agissait bien d'un problème matériel.

J'ai ensuite été à l'apple store afin de faire réparer mon ordinateur. Après une semaine de réparation, on m'explique que l'on a changé la carte mère intégralement.

Arrivé chez moi je constate le même problème. Ayant 2 heures de route (aller / retour), je recontacte apple afin de leur expliquer le problème. On me redirige vers un réparateur agréé.

Après encore une semaine de réparation, on m'explique que le problème n'a pas été reproduit. Le réparateur m'explique également qu'aucun SAV ne laissera un réparateur pendant des heures devant mon ordinateur afin de valider la problématique.

Ayant toujours le même problème, j'ai contacté le sav par téléphone afin de leur expliquer mon mécontentement mais également que je souhaitais un échange de mon ordinateur.

Là, on m'explique que je dois envoyer un courrier recommandé au service juridique situé en ISLANDE afin de demander un échange ou un remboursement (rapport à la lois du consommateur).

Je viens de recevoir aujourd'hui la confirmation que ma demande a été "refusée" car aucun rapport d'apple ne confirme la panne !

Aussi, étant donné que mon ordinateur est encore en panne, je souhaiterais avoir des information sur le type de procédure judiciaire que je pourrais réaliser afin de débloquer rapidement la situation car cela fait désormais 3 mois qu'Apple est dans l'incapacité de réparer mon ordinateur.

Merci de votre aide !