Forum-juridique.net
LE 1er POINT D'ACCÈS GRATUIT AU DROIT

Non respect du client

Par myriam39

Bonjour à tous,
J'ai un différend avec une enseigne d'électroménager. J'ai voulu récuperer mon tel en SAV le mercredi, on me dit que les 2 personnes habilitées pour s'en occuper seront présentes le lendemain car en formation. Le jeudi, on me dit que la veille les personnes présentes auraient pu s'en occuper... Le service d'accueil du magasin où j'ai déposé mon téléphone en SAV m'a demandé mon code de déverouillage pour remettre mes données de mon tel de prêt sur celui de mon tel réparé. Le code a été donné et j'ai signalé que je m'absentais du magasin pendant la manoeuvre (40 minutes). A mon retour, rien de fait car "je n'aurais pas communiqué mon code" qu'on me dit, je proteste mais on me répond "oui on a bcp de travail c'est comme ça, faut revenir cet après midi, le magasin ferme le midi" donc je suis rentrée chez moi (1 heure aller/retour). J'ai appelé début d'après midi et proposé que mon fils sur place récupère mon téléphone, "non car je n'ai pas redonné la boite du tel de prêt", pas de négociation possible pour un retour le lendemain. Je suis donc retournée avec la boite et j'ai constaté que les données whatsApp avaient disparu sur mon tel alors qu'elles avaient bien été remises sur mon tel de prêt. Je demande à revoir cela. "C'est parti tant pis" qu'on me répond, "de toute façon les données sur le tel de prêt ont été effacées". J'ai mis un avis négatif sur le site national avec mon nom prénom et la réponse a été donnée par le service SAV lui- même, que c'est faux, je n'ai pas laissé le code de déverrouillage, les données ne peuvent être remises, que le personnel peut prendre des vacances (jamais critiqué ce fait) ....J'ai fait des démarches en vain pour faire rectifier cet avis mais j'ai plusieurs réponses écrites contradictoires du magasin, ils s'embrouillent dans les explications sur le code donné, pas donné...et m'ont nargué par téléphone 7 jours après que mon dossier était officiellement noté clos par l'enseigne elle-même sur le site signalconso. Si la médiation n'aboutit pas, quelle chance au tribunal sur le préjudice moral, perte de données, et d'autres bricoles (facture d'un achat par belle soeur envoyée sur son mail alors que c'était un cadeau et qu'elle avait bien spécifier de ne rien envoyer).

Par yapasdequoi

Bonjour,
Ce magasin n'est pas à la hauteur de vos attentes : changez de fournisseur.