



Informez les clients du magasin d'une mauvaise expérience d'achat

Par anjuna

Bonjour,

J'ai acheté il y a 2 semaines un portable qui s'avère être défectueux chez xxxxx

La seule solution qu'ils m'ont proposée est de leur confier mon portable pendant 2 semaines afin qu'ils l'envoient à leur atelier de réparation. Je me retrouve donc sans portable pendant 2 semaines. Ils n'ont aucun portable de prêt le temps de la réparation.

Je souhaitais informer les autres clients de ma mésaventure dans le magasin. Le directeur m'a averti que cela était un acte de propagande répréhensible par la loi.

Quels sont mes droits dans cette situation?

Par Isadore

Bonjour,

Vous avez le droit d'écrire un avis en ligne, à condition de ne pas tenir de propos injurieux ou diffamatoires.

Le mieux sera donc de vous en tenir à une description factuelle des événements ("j'ai acheté un appareil défectueux, le délai indiqué pour la réparation était de deux semaines, période pendant laquelle j'ai dû me passer de téléphone, la boutique ne prêtant pas d'appareil de remplacement").

Si vous décrivez simplement votre expérience, les futurs clients jugeront sur pièce. Certaines personnes ne seront pas gênées d'attendre deux semaines, pour d'autres ce sera rédhibitoire.

Par yapasdequoi

Bonjour,

La prise en charge par le SAV dans le cadre de la garantie prévoit-elle le prêt d'un appareil de remplacement ?

Si ce n'est pas le cas, vous ne pouvez pas l'exiger.

En cas de panne, il est possible d'opter pour l'échange ou le remboursement, mais vous avez préféré le confier en réparation, il faut donc patienter.

Si vous êtes mécontent, il faut traiter le litige directement avec le SAV. Se répandre dans les réseaux sociaux n'est pas légal et vous risquez des poursuites;..

Et en plus vous n'y gagnerez rien de plus, votre PC ne sera pas réparé plus vite.

Par yapasdequoi

(10) Pour les téléviseurs d'une taille égale ou supérieure à 40 pouces (101 cm), téléphones mobiles, lave-linges, réfrigérateurs ou congélateurs sous garantie et sur demande du client. En fonction de la disponibilité d'appareils dans nos SAV, les appareils prêtés seront mis à votre disposition dans les 48 heures à compter de la prise en charge de votre appareil par le service après-vente XXX et jusqu'au jour de sa mise à disposition. Ils ne seront pas obligatoirement neufs ou identiques au vôtre.

Par janus2

En cas de panne, il est possible d'opter pour l'échange ou le remboursement, mais vous avez préféré le confier en réparation, il faut donc patienter.

Bonjour,

Peut-être dans le cadre d'une garantie contractuelle, mais pas dans celui de la garantie légale de conformité. Pour cette dernière, le client a le choix entre la réparation et l'échange du produit, le vendeur pouvant malgré tout opter pour la solution la moins chère. Il n'y a que si l'échange et la réparation sont impossibles dans un délai d'un mois que le client peut demander le remboursement.