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

Difficultés avec le service client huawei

Par Frpik7m

Bonjour,

J'ai un problème avec huawei depuis maintenant plusieurs semaines.

Le téléphone refusait de faire une mise à jour Android, j'ai donc contacté le service client huawei qui m'ont dit de le renvoyer.
Je suis la procédure de retour et j'attend leur retour.

Sauf que depuis je les contacte plusieurs fois par semaine et répète la même histoire en boucle aux différents "conseillers". Leurs bureaux sont reparties entre la Roumanie, le Maroc et la France ce qui fait que chacun me conseil de faire ci ou ca. Le lundi le téléphone arrive et le vendredi il perde le dossier. Ca tournait en rond jusqu'à la semaine dernière.

Lors de l'appel on me dit que la batterie du téléphone est gonflé et que ils ne peuvent pas réparer. Ils me réclament 180 euro pour réparer la batterie puis ensuite faire la mise à jour.

A côté de ca je paye une assurance téléphone SFAM qui peut me réparer la batterie gratuitement. Je ne veux donc évidement pas payer et récupérer le téléphone avec la mise à jour faites.

Cette histoire dure depuis des semaines. Avez vous des conseils ? Des moyens de les contraires ? Quelles sont réellement leurs obligations

Merci par avance