



Résiliation sfr pour cause de non réparation de téléphone

Par titach

Bonjour,

Je viens vous demandez conseil car depuis novembre 2015 mon téléphone Samsung galaxy note 4 est défectueux. N'ayant pas de téléphone de rechange, j'ai du attendre début janvier pour que sfr m'en trouve un de prêt (alors qu'étant en carré gold j'aurais du avoir un téléphone en 24h).

Le téléphone a été envoyer 3 fois en réparations depuis chez un sous-traitant de ma boutique Sfr mais revient à chaque fois non réparer. Ils ne l'ont même pas remis en mode usine.

Je suis donc en conflit avec eux car j'ai besoin d'un smartphone performant, ce qui n'est pas du tout le cas de leur téléphone de prêt.

Le vendeur de la boutique m'avait affirmer qu'au bout de 3 envois si le téléphone n'était pas réparer il m'en proposerait gratuitement un neuf en échange mais comme le sous-traitant ne note pas le motif de la panne sur les papiers cette démarche est impossible pour eux.

Après de nombreux coup de téléphone aux sav SFR la seule proposition qu'ils veulent bien me faire est de me faire un prix nouveau client pour acheter le même téléphone qui me reviendrais donc à 151? et qui me réengagerais pour 24mois.

Au vue de tout les problème rencontrer avec eux ces derniers temps cette solution est inconcevable pour moi, c'est de la vente forcée.

Comment puis-je résilier sans être assujettis au frais de résiliation?

Quel motif légitime de résiliation puis-je avancer pour être sur qu'il ne soit pas refuser?

De plus, j'ai fais tomber le téléphone de prêt. Je suis assurer pour mon téléphone mais apparemment cela exclus le portable de prêt.

Le 1er jour du prêt de téléphone on m'a demandé un caution de 100? mais maintenant la boutique fait pression pour que je paie 150? de caution. Sont-ils dans leur droit?

Merci d'avance