



Problème sav et perte portable au retour réparation

Par **sandra311**, le **29/03/2009** à **14:03**

Bonjour,
Voilà depuis début décembre j'accumule les ennuis et déceptions avec Acer, dommage j'étais contente de mon portable jusque là mais leur SAV... au delà du consternant :
- 3 A/R pour réparation à cause d'une prise en charge pitoyable, au 2d retour maxi le soucis évident aurait dû être réglé même moi je l'avais identifié !
- plus grave : accès à mon portable en réparation après 21h sur msn et mes mails minimum
- et pour finir : perte par la Poste au 3ème retour !
Presque 2 mois après la perte, je n'ai... rien !
Le pire n'est pas l'incompétence constatée, mais le mépris total du client.
Depuis le début, aucune prise en compte de ces soucis maintes fois signalés courtoisement par mail, téléphone, leur propre enquête web (4 !), 1 courrier normal puis 1 recommandé.
Qui a enfin eu réponse et donné lieu à une procédure de remboursement... pour le moins douteuse !
Jamais mention de tous les désagréments subis, excuses, encore moins de geste commercial. J'ai été ignorée, laissée sans infos, tout traîne et un maximum de barrières pour décourager à réclamer son dû.
Ils font comme s'il n'y avait que la perte par la Poste, qui n'aurait pas eu lieu sans 3 A/R inutiles de par leur incompétence !
Hier je reçois enfin une lettre de leur part qui m'obligerait à céder mon droit de recours et taire cet accord pour être remboursée de l'achat de mon portable... sans même les frais de port !!!
Alors qu'au départ la facture suffisait. Cette lettre à elle seule montre qu'ils se savent en tort.
J'ai bien sûr conservé les mails, accusés de réception, courriers...
Je refuse ce chantage odieux.
Merci si qqun peut me dire déjà si cette lettre est légale et quels sont mes recours. Je recherche plutôt dans l'immédiat le texte légal les obligeant à me rembourser sans conditions, car bien sûr eux-mêmes vont être indemnisés par la Poste et probablement à leur bénéfice !
Ces mentions de non recours et de silence me semblent inacceptables, mais sont elles légales seulement dans ce cas ?
Je touche le RMI, suis en création d'entreprise et ils comptent là dessus pour que j'accepte n'importe quoi ! Honteux...
Merci de toute aide ou conseil