



Litige avec hewlett packard

Par **dexter313**, le **08/07/2010 à 14:46**

Bonjour,
Je me rend sur ce forum afin d'obtenir quelques petits conseils.
Voilà en fait , je suis en litige amiable pour le moment avec la société HP.
Je m'explique, courant mai 2010 j'ai détecté une légère panne sur une machine achetée en juillet 2009 et par conséquent toujours sous garantie.
Je les contacte et me propose de venir chercher l'appareil pour une réparation.
Jusqu'à tout va pour le mieux....15 j après l'avoir donné à réparer, un téléopérateur de hp m'appelle pour me dire que mon pc est réparé mais qu'ils l'ont PERDU!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Sur ce, ils me proposent de m'en renvoyer un neuf de valeur supérieure (le mien a coûté 590€ ils me proposent 700€), je suis ok et me promettent de me recontacter sous 48h00 afin de me donner les références de ma nouvelle machine pour mon accord.
Or là, pas de nouvelles pendant 3 semaines environ, aucune réponse à mes mails, j'appelle la hotline on me répond qu'un conseiller doit me rappeler et aucune réponse!!!!!!
Ça devient irritant à mon goût.
La semaine dernière un conseiller me rappelle enfin.
Or là il me dit que leur stock est épuisé et il me propose cette fois, d'aller en acheter un moi-même d'une valeur de 700€ et ils me rembourseront sur 30j!!!!!!
Je m'exprime mon mécontentement, mais rien n'y fait.
Je lui demande une preuve écrite de ce qu'il m'avance, il me répond qu'il ne peut pas et que je dois lui faire confiance!!!!!!!!!!!!!!
J'ESPERE QUE VOUS POUVEZ COMPRENDRE MES CERTAINS DOUTES!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!
Alors qu'en pensez-vous et surtout quels sont mes recours?????????
merci d'avance pour votre aide