



Détérioration smartphone suite réparation

Par **Jotus**, le **24/03/2018** à **12:13**

Bonjour,

Nous avons un soucis avec un réparateur de smartphone franchisé, l'histoire est la suivante :

L'iPhone de ma femme avait la vitre fissurée depuis Juillet 2017, il fonctionnait parfaitement.

Début Février, nous avons été chez un réparateur de smartphones pour faire changer la vitre (et donc l'écran)

Suite à cette réparation, lorsque nous avons récupéré l'iPhone le soir même, le téléphone ne réagissait pas à certains endroits, bougeait seul parfois (l'écran simulait des pressions et des "swypes"), bref il répondait très mal.

Nous l'avons ramené chez le réparateur qui a fait un "nettoyage".

Après ce nettoyage, le problème restait identique.

Nous avons envoyé l'iPhone à Apple par le biais d'iConcept (pas d'Apple Store à moins de 200km) pour un remplacement d'écran par un écran officiel.

Le diagnostic d'Apple a été le suivant : Refus d'intervention car la carte logique a été endommagée lors de la précédente intervention.

Nous retournons voir le réparateur indépendant avec ce resultat qui refuse sa responsabilité, nous dit que l'écran qu'il a posé n'est pas un modèle standard, qu'il peut y avoir des incompatibilités, et que si on met un écran Premium "qui se rapproche de la gamme Apple" ça fonctionnera.

Nous payons donc 70€ de plus des 149€ initiaux, et récupérons le téléphone avec le fameux Premium. Même résultats, swypes aléatoires, absences de réaction à plusieurs endroits. Nous avons plusieurs vidéos montrant cela.

Le réparateur a reconnu finalement que oui, le téléphone ne fonctionnait pas bien, mais réfute sa responsabilité, alors que l'iPhone n'a jamais été ouvert avant lui, et comme dit plus haut, fonctionnait parfaitement.

Désormais, il aurait soi-disant fait appel à son assurance, nous lui avons demandé une copie du mail que nous n'avons jamais reçu, nous n'avons donc rien de factuel concernant cette prise en charge par l'assurance, il nous dit "qu'il attend une réponse", en attendant ma femme n'a plus de téléphone depuis plus d'un mois.

La question est la suivante : Comment le contraindre à nous remettre des éléments factuels ? A appliquer ses conditions générales de vente qui précisent bien ; "En cas de dommages consécutifs à l'intervention de Docteur IT SARL JLR, la réparation du préjudice subi par le client se limitera au remplacement du produit."

Nous en avons plus que marre de batailler de nous heurter à

sa bêtise surjouée. Quels sont les recours possibles ?

Par **morobar**, le **24/03/2018 à 19:31**

Bonjour,
La première chose à vérifier est une éventuelle couverture de protection juridique:
* par votre MRH (assurance maison)
* vos cartes bancaires utilisées ,pour le paiement..
* voire votre assureur automobile qui a pu assortir ses garanties automobiles d'une supplémentaire sur les accidents/incidents de la vie.
N'hésitez pas à appeler vos interlocuteurs et si positif ouvrez un dossier sinistre.

Par **Jotus**, le **24/03/2018 à 19:34**

Merci pour le conseil, je verrai dès lundi si j'ai quelque chose dans ce gout là.