



Litige réparation matériel informatique

Par **Sidiaz**, le **20/01/2017** à **20:09**

Bonjour à tous,

Je suis actuellement en litige avec Apple au sujet d'une réparation en cours. Voici le contexte :

Le 25 Décembre, mon macbook pro de 2011 tombe en panne.

Via le site d'apple et via également la hotline j'ai confirmation que je serai **pris en charge gratuitement car mon problème provient d'un défaut de fabrication. Cette prise en charge va jusqu'au 31/12** On me donne donc rendez-vous à l'apple store le plus proche de chez moi en m'assurant que le produit sera pris en charge sans frais.

Je l'emmène et la personne du SAV est embêté car officiellement la prise en charge du produit s'arrête à 18h et il est 14h. Il prend tout de même mon macbook tout en ne sachant pas ce qu'il va en faire car la pièce à réparer n'est déjà plus produite à priori. On m'a dit que j'aurai des news dans la semaine qui suit mon passage (donc la semaine du 1er janvier)

15 jours plus tard, pas de nouvelles. Je les appelle et j'ai au téléphone une responsable qui me dit que **la réparation est impossible mais me propose en échange de me donner un macbook équivalent mais de la génération actuelle**. J'accepte la proposition, elle me dit qu'elle me rappellera et m'enverra les informations par mail.

3 jours plus tard, pas de nouvelles. Je les rappelle et j'ai un autre responsable au téléphone qui tiens un autre discours. Selon lui le remplacement par un modèle récent aurait été refusé par le siège N+1 et **il me propose en échange un avoir qui n'est même pas du montant de la réparation (650~700€), mais d'une valeur de 25% sur le modèle de mon choix**.

J'ai demandé ce qu'ils me proposaient si je refusais l'avoir, on m'a dit qu'on me rendrait mon appareil en état.

En outre le faux espoir qu'ils m'ont donné, je suis atterré par le fait que l'avoir proposé ne soit même pas d'une valeur équivalente à la réparation, tout du moins si je refuse de payer un modèle à un prix exorbitant !

J'ai précisé à mon interlocuteur que j'allais y réfléchir.

J'imagine que tant qu'ils ont mon appareil, je suis encore en position de faire exercer mon droit de consommateur c'est pourquoi je fais appel à votre afin de connaître les recours à ma disposition.

Merci beaucoup pour vos réponses et pour avoir pris le temps de me lire.

Bon weekend !