



Panne de téléphone portable tactile

Par **circa**, le **19/02/2010** à **14:43**

Bonjour,
Je me tourne vers vous car j'ai un soucis avec mon téléphone portable et je ne sais pas quoi faire.
Le téléphone a été acheté en avril 2009 et est donc encore sous garantie constructeur (garantie 1 an). J'ai également souscrit une assurance chez l'opérateur.
Fin 2009 j'ai rencontré un problème avec le système d'exploitation (Windows) de mon téléphone. Un message d'erreur apparaissait à l'écran et je ne pouvais rien faire, la seule solution était d'éteindre l'appareil. Le problème revenait assez souvent et empêchait le bon fonctionnement du téléphone.
Suite à ce problème j'ai déposé mon téléphone pour un SAV dans une boutique Bouygues en expliquant mon cas. L'appareil a été envoyé en SAV et quelques jours plus tard je reçois un devis de 140 euros à ma charge expliquant qu'il s'agit d'une casse interne et que le téléphone a subi un choc et est donc passé hors garantie constructeur. Or je prends soin de mon téléphone et je suis sûr de ne jamais l'avoir fait tomber et de plus il n'y a pas de rayures ou de traces apparentes de casse.
J'ai donc appelé l'assurance qui m'a répondu que la casse interne n'est pas prise en charge. Du coup l'assurance et le constructeur se renvoient la balle et personne ne prend rien en charge.
Le téléphone est revenu en boutique; je suis allée le récupérer et j'ai signé le reçu. Mais en allumant le téléphone, j'ai eu la mauvaise surprise de voir que l'écran tactile ne marchait plus du tout, du coup le téléphone est totalement inutilisable alors qu'au moment de l'envoi pour le SAV il y avait juste un problème de logiciel.
Je suis retournée à la boutique dans la foulée mais la vendeuse m'a dit qu'elle ne pouvait rien faire ... je n'ai pas insisté car j'ai bien compris que je me trouvais devant un mur, cependant la vendeuse m'a fait comprendre que si il est cassé ou oxydé, l'assurance prendrait sûrement en charge la réparation ou le remplacement.
Je souhaite donc savoir si vous pouvez me donner des conseils, je suis vraiment perdue, je ne sais pas comment faire valoir mes droits.
Est ce que je dois essayer de revenir sur la panne d'origine et faire jouer le vice caché ?
Merci d'avance pour vos précieux conseils.