



Mac acheté chez un revendeur impossible de l'échanger ou réparer

Par **Lucia Lancosova**, le **22/06/2017** à **17:42**

Bonjour,

voilà, j'ai acheté un Macbook Pro chez Actimag à Mondeville dans le 14. Revendeur agréé, il y a presque 2 ans. Il est donc toujours garanti. Mais depuis l'été dernier, ce problème apparaît constamment:

Il affiche être bien connecté à la wifi, mais, de temps en temps, plus rien ne charge. Cela peut durer 10 minutes comme quelques secondes, néanmoins la plupart du temps je suis obligée de redémarrer le mac. Ce n'est pas très régulier, mais ça m'arrive au moins une fois par jour. Je l'ai emmené au SAV déjà 3 fois - la première fois, on m'a réinstallé à zéro mon iOS, j'ai rien mis dessus, il faisait la même chose. Je l'ai ramené, ils ont mis un mois (sans me proposer un mac d'échange) pour me changer une pièce qui n'avait rien à voir, et ça n'a pas résolu mon problème. J'y suis retournée une 3^è fois, pour me faire échanger cet appareil contre un nouveau, comme visiblement il marche pas et ils n'arrivent pas à le réparer - donc j'arrive chez Actimag, monsieur ne me laisse même pas finir ma phrase et me renvoie chez le SAV. J'y vais, le responsable du SAV me dit qu'il se rappelle de mon mac et qu'ils détectent pas de panne, donc le problème est dans ma connexion, et que de toute façon tout ordinateur mets du temps à se reconnecter à la wifi après avoir été en veille (1 - ça me fait pareil sur n'importe quel réseau wifi 2-quand ça m'arrive, les autres appareils marchent à merveille sous wifi 3- cela m'arrive pas seulement après l'avoir mis en veille, c'est aléatoire 4- la première fois que je l'ai emmené je l'ai testé avec un de ses employés sous un réseau wifi et il a bien vu le problème qui a apparu en moins de 10 minutes) et donc me dit qu'il ne peut rien faire à part me changer la pièce de connexion wifi mais que ça changera rien car il y a aucun problème. Donc je lui ai redonné mon mac, il a changé cette fameuse pièce et le problème persiste encore et encore !!! Bientôt ça sera la fin de ma garantie, ça fait 1 an que j'étais privée de mon mac 2 mois en tout sous prétexte de réparation qui n'a jamais eu lieu, quand j'appelle Apple care ils me renvoient vers le revendeur, ce dernier vers le SAV et le SAV me dit d'appeler Apple ! Mon dieu mais peut-on se faire échanger un produit défectueux dans ce pays? Est-ce parce que je suis une jeune étudiante sans moyen qu'ils pensent pouvoir coincer sachant que je leur ferai pas de procès? 1400 euros c'est pas rien pour un ordinateur et il est loin de marcher nickel alors j'estime avoir droit quand même au moins à une échange ou un bon d'achat, de mon côté je l'ai laissé au SAV 3 fois, j'avais de la volonté de faire ce qu'il faut pour le réparer, mais ils m'accusent que le défaut n'existe pas et je suis vraiment désespérée, je n'ai pas de moyen pour m'en racheter un, et j'ai pas envie de le vendre tant qu'il est garanti pour en racheter un car je SAIS qu'il est défectueux.

Que puis-je faire s'il vous plaît? C'est super important pour moi je m'en sers pour mes cours et en plus pour mon travail que j'ai à côté de mes études. Merci d'avance pour vos réponses.