



SVP !Recours apres 3è retour d'un smartphone au SAV Darty ???

Par **Fanoxyge**, le **13/02/2015 à 11:47**

Bonjour à vous!

J'ai très peu de revenus étant en situation d'handicap à 80% . C'est pourquoi je me tourne vers vous, via legavox, pour avoir des conseils juridiques...

Quels sont mes recours après un 3è retour au SAV Darty d'un smartphone (achat 3 mois à peine) encore sous garantie ? Puis je demander un smartphone neuf de la même marque? un remboursement ?

Détails de l'affaire :Fin octobre 2014, mon ami m'offre un smartphone Sony d'une valeur de 500€, sur le site darty.com.

En janvier, l'appareil photo du mobile s'arrête de fonctionner brutalement, sans raisons apparentes (pas de chocs, aucunes traces de rayures, aucune immersion dans l'eau...Appareil comme neuf).

1er retour au SAV Darty au 10/01/2015, qui l'envoie à l'atelier Sony. Mobile récupéré le 21/01 après le changement de la carte mère. Or, durant l'intervention à l'atelier, on m'a rayé la face avant et il existe un "jour" sur la face arrière, survenus probablement lors du changement de carte mère.

2e renvoi au SAV Darty. Mobile récupéré le 28/01, suite au remplacement de la coque avant + cache protection. Or cette fois, c'est le microphone qui fonctionne très mal , il a surement du être altéré lors du démontage-remontage. Mes interlocuteurs m'entendent très très mal dans le micro. Portable inutilisable.

3e retour au SAV Darty. Là les techniciens du SAV me disent qu'ils ne peuvent rien faire d'autre que de renvoyer de nouveau le portable à Sony, pour une enième réparation, et me soutiennent que le remplacement à neuf du produit ne dépend non pas de Darty mais de Sony. Quels sont mes recours et droits de consommateurs, sachant que nous avons acheté un smartphone à Darty et que ce dernier ne présentent que des dysfonctionnements/défauts qui empirent après chaque passage au SAV !. Cela va faire plus d'un mois que je ne peux disposer de mon smartphone...

Je vous remercie d'avance de vos réponses!!

Passez une agréable journée!

Fanny

Par **Segalen2003**, le **02/04/2015** à **00:01**

Bonjour

Dans la plupart des cas le meilleur sav est de contacter directement la marque pour leur raconter vos soucis et obtenir réparation rapidement. C'est une question de notoriété pour elles et les marques craignent bcp plus les réseaux sociaux que les revendeurs comme celui que vous avez cité. Soyez aimable au téléphone que vous trouverez facilement sur Internet et munissez vous de numéro de série de l'appareil.