Image not found or type unknown

Garantie conformité iphone

Par **Lorge Patricia**, le **17/07/2017** à **16:42**

Bonjour,

Je me permets de vous contacter dans l'espoir de trouver de l'aide afin de pouvoir régler un problème.
J'ai acheté un iphone 5 dans la boutique Bouygues de Montbéliard (Bouygues étant mon opérateur depuis des années). Depuis 10 jours, ce téléphone ne lit plus les cartes sim.
J'ai téléphoné chez Apple qui m' a orienté vers Bouygues me disant que c'était à eux de prendre en charge la deuxième année qui suit l'achat dans le cadre de la garantie de conformité. Je me suis donc rendue chez Bouygues où là on m'a dit l'inverse. J'ai donc recontacté Apple qui a maintenu ce qui a été dit lors du premier appel. Donc re visite chez Bouygues où j'ai été plutôt mal reçue. J'ai téléphoné au service client Bouygues , là on me dit ne rien pouvoir faire et que je dois voir avec la boutique dans laquelle j'ai acheté le téléphone (je n'ai pu avoir aucun renseignement concernant cette garantie).
J'ai finalement, après bien des recherches, trouvé un encart sur le site Bouygues dans lequel ils parlent de cette garantie mais demandant un document émanant d'une société Apple attestant de la non conformité du téléphone. Je me suis donc à nouveau tournée vers Apple; réponse : je n'ai pas à joindre ce document car il n'existe pas et Bouygues n'a pas à demander cela.
J'ai fait beaucoup de recherches sur internet et ai pu constater que beaucoup de personnes été confrontées à ce souci mais au final ne sais toujours pas ce que je dois faire.
J'ai aussi pu lire que le client devait apporter la preuve de la non conformité. Comment puis je procéder ?
Je vous remercie de l'attention que vous porterez à mon message et si vous avez des informations susceptibles de m'aider, je vous en serai sincèrement reconnaissante.
C'est un vrai dialogue de sourds et c'est franchement pénible.
Merci beaucoup.
Cordialement.

Par **janus2fr**, le **18/07/2017** à **07:04**

Bonjour,
De quand date cet achat ? Avant ou après le 18 mars 2016 ?

Par **Lorge Patricia**, le **18/07/2017** à **10:35**

Avant le 18 mars 2016 ; j'ai lu qu avant cette date, le client devait prouver la non conformité. Mais comment faire ? Apple ne fournit pas ce document demandé et je ne vois pas comment prouver cela.
Merci

Par **Lorge Patricia**, le **18/07/2017** à **10:36**

Septembre 2015

Copyright © 2025 Légavox.fr - Tous droits réservés