



Probleme avec la garantie téléphonique de nokia

Par **zam**, le **05/07/2010** à **20:55**

Bonjour,

j'ai envoyé mon téléphone Nokia E71 en garantie chez un Point Service Mobile (conseiller par un technicien de chez Nokia après demande sur leur site internet), cette demande a eu lieu au mois de Janvier 2010 !!! aujourd'hui nous sommes en Juillet 2010 donc ça va bientôt faire 6 MOIS !!!??? donc pour détaillé :

j'ai envoyé mon téléphone en garantie car il n'y avait aucune luminosité sur le clavier ce qui pose problème donc je suis parti sur le site Nokia j'ai fait une demande et le lendemain leur technicien m'appelle et me dit d'aller au PSM pour envoyer mon téléphone en garantie ce que j'ai fait puis au mois de février le PSM (Point Service Mobile) m'appelle pour me dire de venir chercher mon téléphone donc j'y vais je vois effectivement que le problème de la luminosité est réparé mais le clavier n'est plus en azerty mais en qwerty donc je leur ré-envoi mon téléphone et jusqu'aujourd'hui j'ai dû leur envoyer mon téléphone au moins 3 ou 4 fois pour le même problème bien sûr entre temps je les ai contactés (appel surtaxé il m'a fait attendre au moins 20 minutes pour rien leur conseil était à mon avis inexpérimenté), il m'a aussi pris contact avec moi 3 ou 4 fois (je précise que si je ne suis pas parti sur leur site pour leur demander de m'appeler il ne m'aurait jamais appelé et que dans chaque appel il m'a dit qu'il transfère mon dossier et qu'il va m'appeler sous 72 h max or le délai était largement dépassé (plus d'1 semaine ou même parfois il ne m'a jamais ré-contacté) et au début du mois de juin un autre conseiller m'appelle pour soi-disant résoudre le problème tout en s'excusant il me dit de repartir au PSM et de bien préciser au technicien d'envoyer mon téléphone en NSM (ce que j'ai fait) et le problème n'est toujours pas résolu !!!)

Il y a 2 semaines, bientôt, je leur envoie un mail disant comme quoi j'ai envie de parler avec un responsable etc... et leur dire que le problème n'est toujours pas résolu, puis ils m'appellent il me dit qu'il transfère mon dossier à son collègue qui m'appellera dans le prochain jour et que le problème serait résolu dans la journée et depuis j'attends toujours !!!

j'ai appelé le PSM pour leur dire s'il on des nouvelles il m'on dit NON (je précise que mon téléphone est toujours au PSM en attente) !!!!

donc voilà maintenant j'espère avoir des conseils de votre part SVP

je voudrai savoir si c'est possible d'obtenir un geste commerciale de leur part ? (ex: échange e71 contre n97)

puis-je les poursuivre en justice ?

merci