



Quel recours quand personne ne prend de responsabilité !

Par **Wiinniiee**, le **02/09/2010** à **03:44**

Bonjour,

Je souhaiterais vous demander conseil pour un problème en téléphonie.

Voilà j'ai récemment acheté un téléphone mobile dans un magasin spécialisé tout opérateur. Le mobile était di "nu" j'ai inséré ma carte sim dedans et sur les conseils du magasin j'ai appelé mon service client pour paramétrer le wap et les mms sur mon smartphone. Je me suis rendu compte que les sms ne fonctionné pas.. après plusieurs manipulations guidées par mon service client opérateur on m'a conseillé de me rendre directement en boutique. Les manipulations ont été faites mais cela ne marche toujours pas. La boutique m'a renvoyé directement là où j'avais effectué mon achat il y a eu soit disant un défaut sur le téléphone et que normalement ça aurait été au magasin où je l'ai acheté de faire les manipulations. Je suis donc retourné voir les vendeurs pour leur expliquer ce que le service client et ce que la boutique de mon opérateur m'avait informé, le vendeur m'a dit qu'il ne pouvait s'agir d'un problème technique du smartphone, cela sans même jeter un coup d'oeil au téléphone et que c'était bien à mon opérateur de trouver mes configurations. J'ai regardé de nombreux sites pour comprendre les paramètres et je pense effectivement que l'appareil est défaillant. Mon opérateur et mon vendeur se rejettent la faute l'un est l'autre. Qui dois-je croire ? Et que dois-je faire pour avoir enfin un appareil qui fonctionne avec les bons paramètres ? J'ai acheté le smartphone le 31/08/2010 cela fait donc 2 jours puis je demandais un remboursement ? Il est sous garantie et j'ai également souscrit une assurance, puis je exigeais que l'on me remette un appareil neuf ?

Je vous remercie d'avance pour vos réponses.