



À quel dédommagement prétendre?

Par Elodie, le 14/10/2008 à 12:59

bonjour,

voici mon problème:

heureuse propriétaire d'un pc portable Dell (pour ne cité que la marque..) , je me suis vue dans l'obligation 'morale' de prendre une extention de garantie sur ce produit apres avoir subit 2 interventions durant la durée légale d'un an..

j'eu le nez fin, car j'ai depuis subit 2autres dépannages (soit 4 en moins de 6 mois). Ceci pourrait etre non soulignable, si les interventions en questions ne se résumaient pas à la meme chose (changement de carte graphique..) .

Mon problème actuel se pose sur mon dernier problème de pc, qui n'est toujours pas résolut, et dont la société Dell mets un temps monstrueux à dépanner! en effet, ses derniers, plutot que de prendre rdv avec nous, nous envoient des transporteurs ou des techniciens quand nous sommes au travail, quand nous les rappelons ils nous disent clairement qu'on se doit de poser une journée pour LES satisfaire

est-ce normal? n'est ce pas à la boite de tout faire pour satisfaire le client? à quoi peut on prétende devant ça? il n'ya a pas un delais legal pour mettre en place unee intervention/réparation?

vue qu'il y a eu 4 intervention en moins de 6 mois, que l'appareil ne fonctionne toujours pas, qu'il s'agit bien s'un souci materiel et non logitiel, peut eut on avancé le 'vice caché'? si oui, il y a t il une procedure? à quoi peut on prétende derriere (rembourssement de l'appareil? dédommagement superieur à la valeur de l'apareil??)

d'avance merci