

Image not found or type unknown



Avis sur choix médiateur

Par **letmoi**, le **18/03/2016** à **18:06**

Bonjour,

Compte tenu des problèmes rencontrés avec mon pc et afin de ne pas revoir le retour de celui-ci avec encore les mêmes problèmes pouvez-vous me dire ce que vous feriez pour l'appel à un médiateur,

Prendre celui de la société (Idlc) que je n'ai pas trouvé sur leur site mais mais il parle bien d'un médiateur dans les CGV.

Ou

Celui de la FEVAD a laquelle ils sont affiliés.

Il y a eu déjà un envoi du pc au SAV et un nouvel envoi est prévu,

Merci.

Par **morobar**, le **18/03/2016** à **18:29**

Bonjour,

L'appel à un médiateur ne semble pas la démarche appropriée, celui-ci n'est pas compétent pour juger de la qualité du SAV.
Il ne peut intervenir qu'en cas de conflit, controverse entre vous et vous vendeur.
Tant qu'il n'y a pas de refus d'exécution ou de retour, ou des conditions jugées inacceptables de part ou d'autre l'appel n'aura aucun effet.

Par **letmoi**, le **18/03/2016** à **19:18**

Il y a bien conflit, car j'ai demandé le remplacement d'une alimentation défectueuse après avoir transmis un fichier audio au sav qui le prouve.

Je dois régulièrement tapoter sur celle-ci pour que le bruit cesse.

Ldlc a clairement dit dans un message qu'après de nouveaux tests chez eux si rien n'est constaté, il feront le renvoi du pc sans traitement supplémentaire.

Le technicien ne passent pas plusieurs heures comme moi devant le PC, il n'est donc pas forcément là au moment où ça se produit. Un technicien lance des tests puis passe à un autre pc de suite rentabilité oblige.

Le sav s'est contenté d'une refixation de l'alimentation sans la changer.

D'autres personnes que moi se sont plaint du même problème et sur le site même de ldlc au niveau des avis on trouve un commentaire.

Ce problème n'est pas le seul.

Ce que je souhaite c'est que le médiateur fasse comprendre au sav que le changement de cette alimentation doit se faire. Je suis en train de rédiger une synthèse pour celui-ci.

Par ailleurs j'ai pris rendez-vous avec l'ufc pour mercredi.

Je travail avec un PC neuf qui pose des problèmes car le sav n'a rien résolu.

Bonne soirée.