

Prénom NOM
14 rue de chez moi
92121 Ma ville
☎ : (+33) 6 XX XX XX XX

Apple FRANCE
Service consommateur
7 place d'Iéna
75773 PARIS

id Apple : votreid_apple@monurl.com
ref MacBook : 3MXXXXXXXXX

Ma ville, le 2 janvier 2012

Objet : Mac book pro 2008 défectueux

Madame, Monsieur,

Je vous écris suite à l'arrêt brutal de fonctionnement de mon MacBook Pro 2008.

Je suis client chez Apple depuis plus de 15 ans et je n'avais jamais eu de problèmes jusqu'à ce jour.

En tant que professionnel, je possède de nombreux matériels Apple ainsi qu'un compte développeur.

J'ai été jusqu'à ce jour un bon ambassadeur de la marque, car je considérais que les tarifs exorbitants que vous pratiquez étaient compensés par la qualité de vos machines et de votre service.

Je constate maintenant que ce n'est pas le cas.

Après avoir connu quelques soucis d'affichage, mon macbook pro a tout simplement refusé de démarrer. Verdict de vos services : carte mère à changer... (pour le prix d'un pc neuf et uniquement garanti 3 mois)

Après renseignement dans vos boutiques, chez des revendeurs et sur internet, il s'avère que le modèle vendu (macbookpro – early 2008) possède de nombreux dysfonctionnements. Que ces dysfonctionnements, notamment liés à la carte graphique entraînent régulièrement la mort prématurée de la carte mère. Vous connaissez ces problèmes puisque vous avez étendu la garantie pour gérer ce cas précis.

C'est ce qui m'est arrivé. Comme la carte mère est morte, il est impossible de tester la carte graphique. Et bien que tout le monde sache d'où provienne ce problème, vous ne le prenez pas en charge...

Pour un ordinateur de ce prix, je considère anormal que la durée de vie 'normale' soit limitée à trois ans. Le consommateur que je suis est alors en droit de se demander si tel est aussi le cas pour vos autres produits.

Pour information, la durée de vie de la batterie sur ce modèle varie entre 6 mois et un an. Au prix de la batterie, c'est aussi inacceptable pour le consommateur. (vous avez juste à regarder les commentaires sur votre site concernant cette batterie).

Votre service consommateur, considère cela comme normal. Au bout de 6 mois d'utilisation d'une batterie neuve achetée sur votre store en ligne, celle-ci montrant une énorme faiblesse, j'ai demandée le changement à votre service. Réponse « C'est normal monsieur, une batterie, c'est un consommable, c'est un peu comme une cartouche d'impression, lorsqu'il n'y a plus d'encre vous la changez... » Donc, changement non pris en charge par vos services malgré l'Apple care de 1 an.

Un vrai scandale. Je précise que l'interlocuteur que j'ai eu en ligne a considéré que mon ordinateur était trop vieux (il avait moins de 2 ans) et que je devais le changer... => Inacceptable

Je précise que j'ai aussi du changer le magsafe plusieurs fois. Jamais pris en charge, bien entendu. Le dernier que j'ai acheté possède aussi des problèmes de contact. C'est aussi référencé

par vos services comme une problématique connue. Mais bien entendu, pour une raison obscure, ce n'est évidemment pas pris en charge !

Je suis donc extrêmement déçu par vos services. On achète un ordinateur très cher, il faut payer une dime annuelle pour pouvoir l'utiliser (batterie + chargeur) et la durée de vie est faible. Je passe bien entendu sur les considérations de développement durable...

A l'heure actuelle, je possède donc macBookPro inutilisable et aucune prise en charge de votre part, malgré le fait qu'il soit unanimement reconnue comme défectueux.

J'attends donc de votre part :

Au minimum, la prise en charge du changement de la carte mère.

Le renouvellement de la batterie qui aurait du être changé alors qu'elle était encore sous garantie.

Le changement du magSafe dont le connecteur fonctionne mal (problème lui aussi noté par vos utilisateurs et connu par vos services)

Je comprendrais aussi que par souci de qualité vous préféreriez remplacer l'ordinateur (dont le modèle est défectueux) pour un autre qui serait équivalent et qui n'aurait pas tous ces problèmes !

J'avoue attendre assez peu de ce courrier, ayant pris l'habitude cette année d'être déçu par vos services. Il ne tient qu'à vous de me faire changer d'avis

Prénom Nom

Problème lié au magSafe (je suis dans ce cas)

http://support.apple.com/kb/TS1713?viewlocale=fr_FR

Problème lié a la carte graphique (je suis dans ce cas)

http://support.apple.com/kb/TS2377?viewlocale=fr_FR

Avis sur la Batterie :

<http://store.apple.com/fr/product/MA348G/A?mco=MTY3ODQ5OTY#overview>

Quelques exemples de sites français parlent de la durée de vie des MBP :

<http://www.coolriders.org/2009/04/21/duree-vie-mbp/>

<http://macbookpro-8600-ecran-noir-carte-mere.blogspot.com/>