

Beste de savoir

Le Service Après Ventes...

jeudi 31 octobre 2024

Table des matières

1. Témoignage	1
-------------------------	---

1. Témoignage

Cela fait des années que je suis satisfait des smartphones OnePlus, présenté à l'origine comme des smartphones proposant les mêmes prestations que les smartphone haut de gamme mais pour un prix nettement plus contenu.

Si cette proposition à évolué avec le temps pour finir par largement s'aligner avec le prix du segment haut de gamme des smartphone, les smartphones proposé ont un rapport qualité/prix tout à fait satisfaisant.

J'ai eu le OnePlus 5T puis après quelques années je suis passé au OnePlus 8T.

Il y a quelques années, avec mon OnePlus 5T, le connecteur USB C était fatigué et il devenait extrêmement difficile d'effectuer la charge de mon smartphone, j'ai contacté le service client de OnePlus, le smartphone a été envoyé en Pologne pour sa réparation, on m'a présenté un devis de moins de 30€ que j'ai accepté et j'ai pu récupérer mon smartphone sans problème.

J'avais été très satisfait de cette expérience, ce qui me confortait dans l'utilisation de smartphone de cette marque. J'ai d'ailleurs convaincu plusieurs membres de ma famille d'en acquérir.

Avec mon OnePlus 8T j'ai été confronté au même problème de connecteur USB C fatigué avec de plus en plus de difficulté à effectué la charge de celui-ci.

D'ailleurs si je n'apprécie pas du tout la politique d'Apple, leur connecteur lightning est nettement plus solide, et dans le pire des cas on n'abime que le câble, par le périphérique... Si l'USB C est un pas dans le bon sens *petit jeu de mot par rapport au problème de sens pour insérer les connecteurs USB* j'espère qu'une nouvelle génération (USB D?) arrivera un jour.

Bref, j'ai donc également voulu faire réparer mon smartphone, j'ai donc ouvert une demande de réparation sur leur site, j'ai eu confirmation de la création de la demande et j'ai été informé que je recevrai un mail pour que le transporteur vienne chercher mon smartphone. Dès la création de la demande de réparation j'ai pu choisir une date et tranche horaire pour l'enlèvement.

Je n'ai jamais reçu ce mail de confirmation, j'ai attendu patiemment le transporteur, il n'est pas venu, j'ai eu un doute sur la sélection de la date et je me suis laisser dire que peut-être j'avais choisi un jour plus loin, j'ai donc attendu... évidemment pas de transporteur.

J'ai donc contacté OnePlus qui se sont excusé et m'ont envoyé dans la foulée le mail initialement attendu avec l'étiquette pour le transporteur.

Dans la demande de réparation j'ai indiqué 3 problèmes, le fait que le connecteur USB était très fatigué, le bouton physique permettant de passer en mode silence ne fonctionnait plus et que l'écran était endommagé suite à une chute.

1. Témoignage

Le smartphone est arrivé au centre de réparation au Pays-Bas et ils m'ont envoyé un mail avec un "devis".

Ce mail... pas de numéro de dossier, un mail en néerlandais en m'indiquant qu'ils allaient réparer l'écran pour 320€ et un lien pour faire le paiement. Et c'est tout. Et entendons nous bien, le devis ce n'est pas une pièce jointe avec un document mis en forme, c'est juste un texte tout moche, vraiment très amateur dans l'esprit.

J'ai répondu à ce mail demandant plus d'informations, je trouve ce coût de réparation assez élevé, et je tiens à récupérer le smartphone avec mon connecteur réparé, hors ils n'en parle pas dans le devis.

Et je n'ai jamais reçu de réponse en retour.

Du coup après une petite semaine d'attente, j'ai contacté le service client OnePlus par téléphone, je leur ai demandé plus d'informations quant au devis. Ils m'ont informé qu'ils n'avaient pas accès à l'information que je demandais mais que le centre de réparation réparait forcément tout ou rien, ils n'effectuent pas de réparation partielle. Ce à quoi j'ai répondu que je voulais cette information par écrit, que je n'allais pas payer 300€ et me retrouver avec un smartphone à moitié réparé et je me retrouve seul avec mes problèmes.

Le conseiller à dit qu'il me recontacterai... et ne l'a jamais fait. Et Reflexion faite après coup, ce conseiller ne m'a jamais demandé de numéro de dossier, et j'appelais avec un autre numéro de téléphone que celui que j'avais enregistré sur le site de OnePlus.

Donc une semaine de plus, je recontacte à nouveau le support de OnePlus, en exigeant une réponse écrite et qu'ils prennent note de mon numéro de dossier (paracerque cet autre conseiller m'avait dit exactement la même chose et n'avais pas pris l'initiative de demander mes coordonnées).

Le lendemain j'ai reçu un mail m'envoyant une photo de mon écran endommagé, aucune autre informations et que j'avais le choix d'accepter ou de refuser le devis. J'ai répondu à ce mail indiquant que je voulais plus d'information quant à la prise en charge de la réparation de mes deux autres problèmes, et 24h plus tard, j'ai eu... exactement la même réponse (comme s'il n'avait pas lu ce que j'avais écrit).

Là j'ai vu rouge, cela fait maintenant plus de 2 semaines que je suis sans mon smartphone (je me suis débrouillé avec un vieux qu'un ami avait, mais n'empêche, je suis plutôt limité) et j'ai l'impression qu'on se fout littéralement de moi.

J'ai donc répondu que je refusais le devis et mon extrême mécontentement de leur service, sa fait 24h et je n'ai pas eu de retour depuis.

Par ce billet je voulais partager ma mauvaise expérience, je pense que depuis que OnePlus à été racheté par Oppo, la phylosophie à mal évolué, et là où je conseillais ces smartphone, vu le SAV, je ne peu que déconseiller leur produits à présent.