

DEBAVELAERE Ophélie

9 rue de la barrière

62490 Vitry-en-Artois

06/12/20/11/55

opheliedbvlr@gmail.com

Numéro de série matériel: FVFWX2SJHV27

Numéro de dossier: 101504670050

Apple France Support

Apple Distribution International Limited

HollyHill Industrial Estate

Cork

République d'Irlande

Fait à Vitry-en-Artois le 25/10/2021

Lettre recommandée avec accusé de réception

Objet: Problème de rétroéclairage Macbook Pro 2017, dû à un défaut de conception.

Madame, Monsieur,

Par la présente, je vous fais part d'un problème rencontré sur mon Macbook pro 2017. En effet, j'ai acheté l'appareil le 18 juillet 2018 depuis le site Apple. L'ordinateur fonctionnait parfaitement, j'en étais très satisfaite jusqu'à ce qu'apparaissent soudainement de nombreuses lignes horizontales colorées clignotant en permanence. Pourtant aucune chute, j'ai toujours pris grand soin de mon Macbook. Le problème décrit est apparu le 27 septembre 2021. Celui-ci gêne particulièrement à la bonne utilisation de l'ordinateur puisque comme précisé, les lignes sont systématiquement présentes dès le démarrage du Macbook. Malheureusement, la garantie de mon appareil est déjà dépassée ainsi toute réparation reste à ma charge. J'ai effectué un devis auprès d'un centre agréé Apple Care et les frais de réparation s'élèvent à 719 euros pour le remplacement total de l'écran.

J'ai donc décidé d'effectuer des recherches et j'ai alors réalisé que je n'étais pas la seule à rencontrer ce problème sur mon Mac. En effet ce problème serait connu des utilisateurs de MacbookPro 2016 et 2017. En poussant mes recherches j'ai constaté qu'un programme de prise en charge avait été mis en place pour les modèles de 2016 mais non pour ceux de 2017... Pourtant, l'origine du problème est la même, il s'agirait en effet d'une pièce défectueuse : le câble du connecteur vidéo trop court qui provoquerait un usage prématuré de l'écran. D'ailleurs, la pièce a été changée sur les modèles de 2018 preuve encore une fois qu'elle causait problème.

Le 1er octobre 2021 j'ai contacté le service client Apple et je leur ai communiqué mon souhait d'ouvrir un dossier pour vice caché. En effet, d'après l'Article 1641 du Code civil, le vendeur est tenu à une garantie des vices cachés. Voici ce que l'on retrouve précisément dans cet article : « Le vendeur est tenu de la garantie à raison des défauts cachés de la chose vendue qui la rendent impropre à l'usage auquel on la destine, ou qui diminuent tellement cet usage que l'acheteur ne l'aurait pas acquise, ou n'en aurait donné qu'un moindre prix, s'il les avait connus. ». De plus, en vertu de l'article 1648 du Code civil français "L'action résultant des vices rédhibitoires doit être intentée par l'acquéreur dans un délai de deux ans à compter de la découverte du vice. ". Ainsi, il est dans mon droit d'en demander l'application dans un délai de 2 ans à partir de l'apparition du problème sur mon Macbook Pro 13 pouces de 2017 le 27 septembre 2021. De ce fait sur le fondement de l'article 1644 du Code Civil, je vous prie de demander le remplacement de l'ordinateur par un nouveau récent et fonctionnel.

Je vous mets en pièces jointes des documents qui prouvent ce que je vous écris, ainsi que tous les documents relatifs à mon appareil.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

Ophélie Debavelaere