PAR MESSAGERIE Laval, le 19 juin 2015

PERSONNEL

Monsieur Jean-Louis Bergeron

Directeur des ressources matérielles

Complexe Médiatech

580, boul. De La Vérendrye

Montréal (Québec) H6M 2F8

N/Réf. : 95-634-QC

**Objet : Réponse à votre plainte relative au service à la clientèle**

Monsieur,

Nous avons bien reçu votre lettre du 15 juin dans laquelle vous attirez notre attention sur ce qui semble être une faute professionnelle dont vous avez été victime de la part d’un de nos techniciens.

L’enquête que nous avons menée à ce sujet et l’entretien que nous avons eu avec le technicien en question confirment que vous n’avez effectivement pas reçu les services auxquels vous étiez en droit de vous attendre.

Nous avons découvert que le mauvais fonctionnement du lecteur de CD découlait d’un défaut de fabrication, comme vous l’aviez envisagé. Toutefois, nous aurions dû être en mesure de déterminer la source du problème plus rapidement que nous ne l’avons fait.

Cela dit, le 11 juin, l’employé de Complexe Médiatech qui s’était présenté à notre magasin a été averti, par téléphone, du fait que le lecteur de CD inutilisable présentait un défaut de fabrication. On l’a également assuré qu’Informatiquatout remplacerait gratuitement ce lecteur défectueux par un lecteur de qualité nettement supérieure. Votre plainte m’indique néanmoins que ces renseignements n’ont pas été transmis au bon destinataire. Pour convenir d’un règlement de l’affaire, nous aurions incontestablement dû communiquer avec vous directement, comme nous le faisons habituellement en ce qui concerne toutes nos transactions avec Complexe Médiatech.

… verso

2

Soyez persuadé que nous comprenons la contrariété que vous éprouvez. Nous vous prions donc d’accepter nos excuses les plus sincères pour tous les désagréments subis dans les derniers jours, qui, nous pouvons vous en assurer, ne se renouvelleront pas.

Par ailleurs, le responsable du service à la clientèle d’Informatiquatout prendra contact avec vous sous peu pour discuter de vive voix; malheureusement, il est probable que les lecteurs de CD d’autres ordinateurs que nous vous avons vendus doivent également être remplacés. Nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour régler le problème dans les plus brefs délais, et ce, à nos frais, évidemment.

Espérant que nos relations se poursuivront désormais dans l’harmonie, nous vous prions d’agréer, Monsieur, l’assurance de notre entier dévouement.

Le directeur   
des relations publiques,

NS/bg Normand Savard

c. c. Mme Marie Lemieux, directrice des communications,   
Office de la protection du consommateur  
M. Michel Larose, directeur du service à la clientèle,   
Informatiquatout