Montréal, le 15 juin 2015

Monsieur Normand Savard

Directeur des relations publiques

Informatiquatout

Tour A, bureau RC 10

10642, rue Monseigneur-Bourget

Laval (Québec) H7T 2Z9

**Objet : Plainte relative au service à la clientèle**

Monsieur,

Le 4 juin 2015, nous avons acheté vingt ordinateurs de marque ABC et de modèle XYZ. Notre facture, dont vous trouverez copie ci-joint, porte le numéro 05-A-3023.

Depuis l’acquisition de ces ordinateurs, un appareil, dont le numéro de série est ABC 1234 XYZ, ne fonctionne pas correctement : le lecteur de CD ne lit pas la totalité du contenu d’un disque compact. L’appareil étant sous garantie (voir pièce jointe), un de nos employés l’a apporté à deux reprises (les 8 et 10 juin 2015) à votre magasin pour que votre technicien procède à des tests et le répare (voir pièce jointe). Chaque fois que notre employé a repris possession de l’appareil, votre technicien lui a assuré que le problème était réglé, ce qui n’est pas exact, puisque le lecteur de CD ne lit toujours pas le contenu entier d’un disque compact.

Nous sommes un fidèle client de votre magasin depuis des années et nous avons toujours obtenu satisfaction. Nous ne remettons pas en cause ici la qualité de l’appareil, car un défaut de fabrication est toujours possible. Ce que nous déplorons, c’est le fait que votre technicien ait affirmé que l’appareil était réparé, alors que ce n’était pas le cas.

… verso

2

Comme votre employé n’a pu résoudre le problème et que cet ordinateur ne fonctionne toujours pas bien, nous vous demandons de remplacer le lecteur défectueux. Nous comptons sur votre diligence afin de régler cette affaire dans les plus brefs délais.

Avec nos remerciements anticipés, nous vous prions d’agréer, Monsieur, nos salutations distinguées.

Le directeur  
des ressources matérielles,

JLB/vm Jean-Louis Bergeron

p. j. Photocopie de la facture

Photocopie de la garantie

Photocopie des deux rapports de votre technicien