We stellen het op prijs dat u contact hebt opgenomen met Apple Support. Ik ben Tim. Wat kan ik voor u doen?

Ik:Hallo Tim

TimGoedemiddag Wilfried.

Ik:ik heb een probleem met de status van de reparatie die op dit moment bij jullie aan mijn iphone 6s plus wordt uitgevoerd

Ik:ik zie status lcd beschadigd ipv batterij vervangen

Ik:op de foto zie ik alleen de achterkant

Ik:en weet zeker dat de telefoon helemaal heel is opgestuurd. heb hier vooraf in de verpakking fotos van gemaakt

Ik:en heeft altijd een bescherming opgezeten dus wat is de beschadiging?

TimHmm dat is merkwaardig inderdaad. Ik zal mijn best doen om uit te zoeken wat er aan de hand is.

Ik:ik kan fotos sturen van hetgeen ik opgestuurd heb

Ik:en kijk even naar de foto wat op de status pagina staat

TimTuurlijk, geef maar even door.

Ik:hoeveel fotos kan ik in de chat meesturen?

TimBij mijn weten een per keer, even kijken wat hij aangeeft als je op die paperclip drukt.

Het bestand IMG\_2531.jpg is geüpload.

Het bestand IMG\_2526.jpg is geüpload.

Het bestand IMG\_2527.jpg is geüpload.

Het bestand IMG\_2528.jpg is geüpload.

Het bestand IMG\_2529.jpg is geüpload.

Het bestand IMG\_2530.jpg is geüpload.

Het bestand IMG\_2531.jpg is geüpload.

Ik:Dit zijn de fotos die ik gemaakt heb met verpakken

Ik:dus vind het raar dat ik de telefoon opstuur voor de batterij nu de status is lcd beschadigd

TimTop dank je wel. Ik ga even onderzoeken wat hier aan de hand is. Ogenblik graag.

Ik:ok

system.autoResponderNog even geduld alstublieft. Uw adviseur komt zo snel mogelijk bij u.

system.autoResponderBedankt voor uw geduld. Er komt over enkele ogenblikken een adviseur bij u.

system.autoResponderBedankt voor het wachten. Uw adviseur komt over een paar ogenblikken bij u.

system.autoResponderNog even geduld alstublieft. Uw adviseur komt zo snel mogelijk bij u.

system.autoResponderBedankt voor uw geduld. Er komt over enkele ogenblikken een adviseur bij u.

system.autoResponderBedankt voor het wachten. Uw adviseur komt over een paar ogenblikken bij u.

TimBedankt voor je geduld. Sorry dat het wat langer duurde.

TimWat er aan de hand is is als volgt. Voor de reparatie van start gaat wordt het toestel gecontroleerd. Tijdens deze controle is gebleken dat er een probleem in de microfoon zit. Het is zo dat wij alles repareren of niets.

Ik:microfoon?

Ik:en wat met LCD?

Ik:ik heb met een app de status van de telefoon gecontrolleerd en alles was ok. alleen een app gaf aan de batterij slijtage niveau hoog was

Ik:en dat komt overeen met de zeer korte duur vordat weer opgeladen moet worden

TimDe microfoon is een onderdeel van het scherm bij veel modellen. Dat houd in dat om dat te vervangen het hele scherm/LCD paneel zal vervangen moeten worden. Omdat het toestel buiten garantie is komen daar dus extra kosten bij.

Ik:daarvoor stuur ik de telefoon op voor de baterij

Ik:nu wordt er ea geconstatteerd wat ik niet heb kunnen vasstellen en niet waar het voor opegstuurd is

Ik:daar wordt ik helemaal lekker van

Ik:dan wil ik dat jullie volgens opdracht de batterij vervangen en de telefoon exact heel en werkend retour sturen.

Ik:vind het een rare gang van zaken

TimVannuit een 3e partij's app kunnen wij niet uitgaan trouwens.   
  
Zoals ik net al aangaf is het zo dat wij alles repareren of niets. In dit geval zijn er een paar opties.

Ik:als de microfoon defect zou zijn zou ik van mensen de ik bel klachten moeten hebben. of ik heb geluidsopnamen zonde rrare geluiden. filmpjes zonder rare geluiden

Ik:wat zijn de opties?

Ik:reparen voor 169,- extra

TimJe kunt akkoord gaan met de herberekening en dan wordt alles voor je gemaakt.   
  
Je kunt de reparatie annuleren en je consumentenrecht claimen bij het punt van aankoop en via hun de reparatie laten opzetten.  
  
Je kunt de reparatie annuleren en dan op afspraak langskomen bij een Store voor een 2e inspectie.

Ik:retour sturen zonder batterij vervangen en geld kwijt?

TimNee, het geld komt dan natuurlijk terug.

Ik:hoelang duurd het dat ik de telefoon gerepareerd terug krijg en of hoelang voordat ik het zonder reparatie terug heb?

Ik:en wat is er niet goed aan de microfooN? van invloed op batterij?

Ik:blijf het raar vinden. :(

Ik:microfooon zit los in behuizing en niet aan lcs

Ik:lcd

Ik:wat is relatie met microfoon en lcd?

Ik:vee vragen, maar dat roept deze reparatiestatus bij mij op.

TimGoede vragen. De exacte tijden daar voor kan ik niet terug vinden. Ik vermoed dat dat enkele werkdagen zullen zijn. Ik ben slechts een adviseur en heb niet direct inzicht in de hardware van de iPhone zelf, maar ik vermoed dat het aan elkaar vast hangt.

Ik:ik vind het raar en er klopt hier ea niet.

Ik:de microfoons zitten aan de achterkant en onderin het frame

Ik:ik stuur een ged werkende telefoon op voor vervangen van de batterij

Ik:nu de opstie of voor 169,- wat vervangen of niets.

TimWat er exact niet goed aan is is voor mijn ook een vraag. De omschrijving is Audio problemen geconstateerd in de ontvanger.

TimDat is alles dat ik hier doorkrijg.

Ik:de batterij wil ik vervangen hebben omdat die niet goed is. de rest wel goed werkt.

Ik:als er al audio problemen merk ik er niets van dus ben ik er gelukkig mee

Ik:de accu is aantoonbaar niet goed maar wilen jullie nu niet vervangen omdat ik dan eerst is moet laten repareren wat goed is cq was

Ik:jou voorstel naar een apple store heeft geen zin want jullie delen alles ahv serienummer dus krijg ik hetzelfde verhaal

Ik:dus of nu repareren of naar een illigaale niet apple reparateur gaan

TimNa nader onderzoek is het niet de microfoon waar het om gaat maar de speaker. Die zit in het LCD paneel verwerkt.

TimIk heb even met een senior geschakeld voor je.

TimMijn excuses.

TimMaar de opties blijven gelijk.

Ik:vind het niet kloppen wat er gebeurt

Ik:ik stuur het op om de batterij te vervangen

Ik:krijg een melding dat de lcd beschadigd is

Ik:dan is het een microfoon

Ik:en nu de luidspreker op de lcd

Ik:ik wordthier naar mijn gevoel geflest

Ik:of de batterij vervangen of retour sturen en geld retour en wil ik dat je een klachtenprocedure start voor deze reparatie.

TimHet is dus niet de microfoon (ik had de term 'receiver' fout geïnterpreteerd.) Het gaat om een probleem met de speaker. Deze zit in de module van het LCD paneel verwerkt en zal in het geheel vervangen worden om dat opgelost te krijgen.   
  
De voorwaarden voor de reparaties kun je hier terug lezen: [https://support.apple.com/nl-nl/iphone/repair/service/pricing(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)(Wordt in nieuw venster geopend)](https://support.apple.com/nl-nl/iphone/repair/service/pricing)

TimDe beste opties zijn:   
  
Je kunt akkoord gaan met de herberekening en dan wordt alles voor je gemaakt.   
  
Je kunt de reparatie annuleren en je consumentenrecht claimen bij het punt van aankoop en via hun de reparatie laten opzetten.  
  
Je kunt de reparatie annuleren en dan op afspraak langskomen bij een Store voor een 2e inspectie.

Ik:En ik verwacht in ieder geval een goed werkende iphone retour. met alleen een slechte batterij

Ik:ik lees nergens dat als ik de batterij laat vervangen ik in geval van iets anders de batterij niet vervangen krijg zonder de rest te laten repareren. als er wat verkeerd is

TimEen klachten procedure starten zal de uitkomst hiervan niet veranderen. Maar als je wil kan ik je laten bellen door een senior om de klacht verder te bespreken. Ik zal het even voor je opzoeken, moment.

Ik:Mijn vertrouwen in apple heeft een giga deuk opgelopen door deze reparatie poging.

Ik:goed werkende iphone retour aub dan zorg ik dat ik de batterij vervangen krijg

system.autoResponderNog even geduld alstublieft. Uw adviseur komt zo snel mogelijk bij u.

Ik:als er iest verkeerd is danwel aders dan waarmee ik het opsturde hebben we nog meer een andere zaak

system.autoResponderBedankt voor uw geduld. Er komt over enkele ogenblikken een adviseur bij u.

system.autoResponderBedankt voor het wachten. Uw adviseur komt over een paar ogenblikken bij u.

system.autoResponderNog even geduld alstublieft. Uw adviseur komt zo snel mogelijk bij u.

Ik:Ik heb onder zeer . zeer  zeer grote protest accoord gegeven voor deze extra reparatie. dit omdat ik onder druk gezet wordt en mogelijk een niet goed werkende iphone retour krijg en verder van huis ben

system.autoResponderBedankt voor uw geduld. Er komt over enkele ogenblikken een adviseur bij u.

Ik:ik wil een officiele klacht indienen naar deze gang van zaken

Ik:dus verwacht dat iemand van Apple mij hiervoor benader

Ik:Daarnaast zal ik mijn klacht op andere manieren uiten.

Ik:het duurt nu erg lang dat ik een reactie van jou krijg dus e.a zal wel lastig zijn geworden. deze chat kan bij deze afgesloten worden want brengt helemaal niets

system.autoResponderBedankt voor het wachten. Uw adviseur komt over een paar ogenblikken bij u.

TimSorry dat het want langer duurd. Ik ben voor je aan het zoeken waar dit precies staat in deze informatie, moment nog even.

TimOké, Als je wil kan ik je door een senior laten contacteren om dit verder af te handelen. Ben je daar nu bereikbaar voor of wil je dit laten oppakken?

Timlater

Tim\*

Ik:Laat maar een inhoudelijke reactie naar wilfried@bathy.nl sturen

TimDat kan ik niet voor je regelen.

TimIk kan dat niet op zo'n manier laten oppakken, mijn excuses.

Ik:inclusief een helder beeld hoe jullie de reparateur in tsjechie zo onder controle hebben dat dit soort dwang methoden niet gebruikt worden voor extra omzet

Ik:Waar een wil is is een weg. kan best een mail sturen naar wilfried@bathy.nl

Ik:asl de klant centraal staat en deze klacht serieus wordt opgepakt is het maar een kleinigheid

Ik:als een mail al niet kan weet ik zeker dat de senior niet genegen is een serieuse klacht in behandeling te nemen

Ik:dan hoeft hij ook niet te gaat chatten oid want dan wet ik dat het niets brengt en de klacht niet serieus wordt genomen

Ik:dus laten we maar ophouden. ik zal de klacht zoveel mogelijk verspreiden en mogelijk dat jullie de zaak gaan beteren.

Ik:met jou nu verder chatten heeft geen zin en de senior van jou zl ook niet serieus op de klacht ingaan

TimJammer dat je dat zo ervaart, mijn excuses. Je bent namelijk hier niet toe verplicht om daar mee akkoord te gaan. Zoals ik net heb aangegeven kan ik dat niet op die manier voor je oppakken. Ik kan contact opnemen nu met een senior om je direct te laten bellen, ik kan je later laten terugbellen hiervoor.

is aan het typen

Ik:als ik niet akkoord ga krijg ik een telefon terug

Ik:zonder de gevraagde en aangeboden reparatie van de batterij

Ik:en als de microfon defect si

Ik:of lcd defect is of weet ik wat

Ik:komen jullie met de vinger zie je wel hebben we tch verteld. en dat terwijl het ged weg is gegaan met alleen een probleem met de baterij

Ik:dit is erg handig extra omzet genereren zo en voel ik me erg slecht bij

Ik:laten we maar ophouden en die senior van jou kan mij bellen als hij inhoudelijk wat toe te voegen heeft

Ik:zo niet dan hoeft hij niet te bellen

Ik:dus ik wqcht wel af of hij belt

Ik:zo niet weet ik genoeg en klopt hetgeen ik bovenstaand heb getikt.