Pierre Muller 3 mai 2021
21, rue de l’Horloge *Courrier postal recommandé*
30120 Le Vigan
France
pierremauricemuller@gmail.com

GoPro – Customer service complaint
3000 Clearview Way
San Mateo, CA 94402, États-Unis

Messieurs,

Votre société a décidé de discontinuer la production et la vente de drones Karma en 2018. Pour des raisons qui relèvent de votre stratégie d’entreprise.

Votre assistance fonctionne encore mais seulement pour des conseils et elle ne peut assurer le remplacement ou les réparations des drones défectueux hors garantie. C’est-à-dire qu’en cas de dysfonctionnement du drone Karma vous ne pouvez pas proposer de solution à vos clients.

Malheureusement les drones Karma ont connu de nombreux problèmes mécaniques ou logiciels depuis leur sortie et le mien ne se connecte plus depuis le téléchargement de votre dernière mise à jour. (2.50.1). Or ce drone a peu volé, n’a pas crashé et fonctionnait parfaitement.

De nombreux utilisateurs témoignent sur les réseaux sociaux de l’apparition de bogues similaires présentant les même types de problèmes : Absence de connexion – Karma non détecté par le contrôleur – Bouton on/off du drone ne permettant plus l’extinction après avoir été allumé.

Plusieurs centaines de personnes ont été listées sur le Web pour avoir connu ce type de problèmes. Ce qui implique qu’il ne s’agit pas de dysfonctionnements individuels ou d’usure du matériel.

Je suis un client fidèle de Gopro et je dispose d’un abonnement Premium. J’ai fait confiance à votre marque en achetant plusieurs caméras (Hero 5 et 7), le Karma et le stabilisateur plus deux batteries et deux chargeurs rapides, le grip et sa rallonge, quatre bras et un pied de rechange ainsi que des accessoires divers.

Il est tout à fait regrettable de constater que, même pour vos clients premium, vous ne faîtes aucun geste commercial pour arranger la situation. J’estime que vous devriez reconsidérer la décision du service d’aide (celui-ci me signifie qu’il a tout essayé et ne peut rien faire de plus, le drone n’étant plus sous votre garantie - Achat en 2017) et remplacer mon drone par simple courtoisie.

Dans cette attente et souhaitant vivement que vous pourrez m’apporter une solution acceptable, je vous prie de recevoir, messieurs, mes meilleures salutations.

PM

**Traduction Google**

Gentlemen,

Your company has decided to discontinue the production and sale of Karma drones in 2018. For reasons that are within your business strategy.

Your assistance is still functioning but only for advice and it cannot ensure the replacement or repairs of defective drones out of warranty. That is to say that in the event of a malfunction of the Karma drone, you cannot offer a solution to your customers.

Unfortunately Karma drones have experienced a lot of mechanical or software issues since their release and mine won't connect since downloading your last update. (2.50.1). However, this drone flew little, did not crash and worked perfectly.

Many users testify on social networks to the appearance of similar bugs presenting the same types of problems: No connection - Karma not detected by the controller - On / off button of the drone no longer allowing the extinction after being turned on.

Several hundred people have been listed on the web to have experienced this type of problem. This implies that these are not individual malfunctions or material wear.

I am a loyal Gopro customer and have a Premium subscription. I trusted your brand by buying several cameras (Hero 5 and 7), the Karma and the stabilizer plus two batteries and two quick chargers, the grip and its extension, four arms and a spare stand as well as various accessories .

It is quite unfortunate that, even for your premium customers, you are not making any commercial gestures to fix the situation. I feel that you should reconsider the decision of the help desk (this one means to me that it has tried everything and can not do anything more, the drone is no longer under your warranty - Purchased in 2017) and replace my drone as a courtesy.

In the meantime, and sincerely hoping that you will be able to provide me with an acceptable solution, please receive, gentlemen, my best regards.

PM