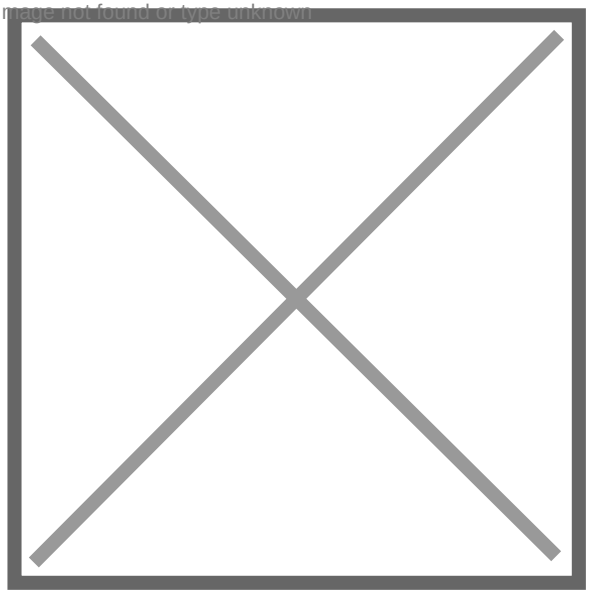
Image not found or type unknown



Arnaque phone and phone 100% remboursée

Par **victimes**, le **19/08/2009** à **15:26**

Bonjour,

j'ai souscris à un abonnement téléphonique 100% remboursé depuis avril 2009 chez phone and phone.
On nous demande seulement d'envoyer avant le 15 de chaque mois un coupon de remboursement mensuel et le RIB. ce qui a toujours été fait, et en plus, je les ai envoyés en recommandé (heureusement!!!!)
Depuis, je n'ai toujours rien recu de leur part et pourtant j'ai bien envoyé tout les documents demandé dans les temps. je les relance sans arrêt (téléphone,mails, lettre en ar(très cher)) et bien sure sans aucune réponse de leur part. je suis désespéré. je ne sais plus quoi faire. on devrait porter plainte mais comment faire?

quelqu'un peut m'aider??????????????,

Par **md56_12**, le **20/08/2009** à **14:59**

Contactez la DGCCRF de Créteil tel: 01450139230 fax: 0149804344 mail ud94@finances.dgccrf.gouv.fr
et bon courage

Par **facilitateurs**, le **30/12/2009** à **20:22**

Bonjour victimes,

Nous sommes l'équipe des facilitateurs qui intervient pour les clients qui ont un retard de remboursement sur leur abonnement phone and phone. Avez-vous été remboursé entre temps ? Si votre situation ne s'est pas encore améliorée, veuillez nous envoyer sur facilitateur@phoneandphone.com les informations ci-dessous, pour prendre contact avec notre partenaire chargé de la gestion de l'offre de remboursement Custom Promo afin qu'il vous inclus dans la prochaine vague de remboursement qui interviendra courant janvier :

1- Numéro et date de la commande.
2- Vos coordonnées (nom et prénom le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre).
3- Votre pseudo et le forum où nous vous avons joint. Cette information nous permettra de nous assurer que nous traitons toutes les demandes de tous les clients.
4- La nature de votre requête.

Une demande complète est souhaitée pour la régularisation de votre situation dans les meilleurs délais. Nous vous contacterons par mail et/ou par téléphone si la situation l'exige.

facilitateur@phoneandphone.com

Par **Mona31**, le **01/02/2010** à **11:51**

Bonjour,

je suis dans la même situation que "victimes"
j'ai souscrit à l'offre phone & phone 100 % remboursé le 18 mars 2009
et depuis je n'ai eu qu'un seul remboursement.
au téléphone et par mail, on me dit à chaque fois que les remboursements sont partis et qu'ils ne vont pas tarder
que mon dossier est en cours...bla bla bla.....
j'ai envoyer 3 lettres recommandées de réclamation et on me réponds toujours la même chose : c'est en cours
jusqu'au dernier mail de phone & phone qui me dit que je n'ai pas été remboursée car j'envoie mes factures en retard !!!! j'hallucine cela fait bientôt 12 mois que j'envoie tout en retard quels menteurs !!!!

bref je suis très très en colère

ne sachant plus quoi faire, j'abandonne
par contre je pense contacter la presse (etant donné que j'ai des relations sur Paris....) au moins je n'aurais pas le remboursement mais j'aurai eu ma vengeance et en plus je pourrai éviter de nouvelles victimes

A moins que vous ayez d'autres moyens ....

merci de m'avoir lu

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **facilitateurs**, le **01/02/2010** à **18:12**

Bonjour Mona31,

Nous tenons à reprendre votre dossier afin de pouvoir régulariser votre remboursement.

Pour cela, merci de nous envoyer sur facilitateur@phoneandphone.com vos coordonnées (Nom et prénom),votre numéro de commande,votrepseudo et le forum où nous vous avons joint.

Nous vous contacterons par courriel et/ou par téléphone si la nécessité l'exige

facilitateur@phoneandphone.com

Par **geniusec**, le **09/02/2010** à **16:14**

Cher Facilitateur,

JE SUIS UNE VICTIME d'une ARNAQUE signée PHONEANDPHONE.

J'ai passé ma commande en decembre 2008 de deux forfaits Bouygues avec de multiples cadeaux (valeur totale de la commande 751.80 EUROS). J'ai regle ma commande dans l'immediat bien sur. Jusqu'a aujourd'hui je n'ai recu que une petite partie des soit disant cadeaux...

Pendant plus d'un an j'ai appele votre service pour reclamer mes droits et a chaque fois on me promet des remboursements parce que mes cadeaux ne sont pas en stock. J'ai depense beaucoup d'argent pour ces appel telephonique en vain. On ne me balance que des mensonges.

Pourriez vous verifier mon dossier et me donner une nouvelle qui ne soit pas une mensonge??

E. Chahine

Par **facilitateurs**, le **09/02/2010** à **17:28**

Bonjour geniusec,

Nous allons prendre en charge votre dossier afin de trouver une suite favorable à votre remboursement des cadeaux.
Pour que cela puisse se faire, veuillez nous envoyer sur facilitateur@phoneandphone.com votre nom et prénom, votre numéro de commande, votre pseudo ainsi que le forum où nous vous avons joint.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Nous vous contacterons par mail et/ou par téléphone.

facilitateur@phoneandphone.com

Par **facilitateurs**, le **23/03/2010** à **12:25**

Bonjour,

Nous sommes l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, nous intervenons en temps que relais de notre service client.
Une attention constante et soutenue est apportée à la satisfaction de nos clients, c'est pourquoi nous allons aujourd'hui à votre rencontre sur les forums et mettons tout en œuvre pour apporter des réponses concrètes à vos questions.
Pour toutes réclamations: retards de livraison, remboursement, service après-vente, informations ou suggestions merci de bien vouloir nous contacter sur :
facilitateur@phoneandphone.com
N'oubliez pas de mentionner vos coordonnées et votre numéro de commande afin que nous puissions vous identifier.
Cordialement.

L'équipe des facilitateurs.

Par **zoulou77**, le **29/03/2010** à **04:56**

Salut et bienvenu au club, depuis 08 mars j'attends et j'attends encore. Malgré leurs promesses par tel et e mail
Commande passée le 08 mars 2009, Nokia n900 avec Forfaits bloqués Universel Mobile, la commande est validée mais toujours pas expédiée
Voilà, tout va bien au moins ce qui me rassure c'est que je ne suis pas la seule victime
Il est vraiment dommage de devoir passer par fia-net.com, DGCCRF ou le Juge de Proximité pour faire avancer les choses

Par **facilitateurs**, le **29/03/2010** à **14:23**

Bonjour ZOULOU77,

Nous avons bien pris en charge votre dossier, nous le suivons avec une attention complète et soutenue, nous mettrons tout en oeuvre pour que vous puissiez recevoir votre commande dans les meilleurs délais
Sachez tout de même qu'on est à votre entière disposition pour d'éventuelles informations.

L'équipe des facilitateurs

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **mofse**, le **28/05/2010** à **02:19**

Il parait que Custom promo ne reçois plus le couurier, donc ils ne peuvent plus rembourser : CQFD ou c'est pour cela que votre fille est muette, simplisssime !!!

Par **mofse**, le **28/05/2010** à **02:20**

Il parait que Custom promo ne reçois plus le couurier, donc ils ne peuvent plus rembourser : CQFD ou c'est pour cela que votre fille est muette, simplisssime !!!

Par **mana**, le **26/10/2010** à **13:18**

L'offre promo phone : votre forfait simplicime remboursé pendant un an est une belle arnaque. Ne souscrivez pas.
Impossible de faire remboursé mon forfait alors que j'ai toujours envoyé dans les temps tous les justificatifs.Ils inventent une offre non conforme.
Au mois d'aout, septembre 2010, leur site ou il etait obligatoire d'imprimer ne fonctionnait pas, après avoirappelé le service clientèle, j'envois donc comme le conseiller clientèle me le dit ma facture seule car leur site a des problèmes.
Et bien figurez vous qu'ils refusent de me rembourser me disant que ma demande est non conforme car il manque le fameux papier qui étaitimpossible à imprimer.Au mois de septembre, je ne pouvais imprimer que le bon du mois d'aout et bien comme ça il est sur que c'est non conforme.

Qu'une belle arnaque, j'avertis le service consommateur et la direction des fraudes;

Et en plus j avais fait cette offre avec une amie qui a vécu la meme chose avec phone and phone.

C'est une honte

Par **facilitateurs**, le **26/10/2010** à **15:03**

Bonjour mana,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com

J'ai lu avec une attention particulière à votre message, je vous présente toutes nos excuses pour ce désagrément.

Je vous prie de bien vouloir me communiquer votre numéro de commande afin que je puisse vous identifier et vérifier auprès du service compétent l'état de vos différents remboursements

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

que vous n'avez pas reçu.

Merci de votre retour et je me tiens disponible à vous pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **mana**, le **26/10/2010** à **22:02**

voici mon numero de commande:2010-894757
Je tiens a signaler que lorsque j'ai appelé custom promo , je suis tombee sur une conseillere qui m'a prise pour une imbecile, elle a été irrespectueuse au possible , m'encourangeant meme a appelé le serice consommateur, exceptionnel.

Par **facilitateurs**, le **27/10/2010** à **12:41**

Bonjour mana,

Je n'arrive pas à vous identifier avec le numéro que vous m'avez donné.
Merci de revérifier ce dernier et de me communiquer un numéro composé de 16 chiffres.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **olivier62voile**, le **28/10/2010** à **14:12**

Bonjour,

j'ai souscris à un abonnement téléphonique 100% remboursé depuis septembre 2010 chez phone and phone et toujours aucune nouvelle : pire cette semaine la demande initiale formulée le 23/09/2010 pour une facture au 09/09

On nous demande seulement d'envoyer dans les 30 jours un coupon de remboursement mensuel et le RIB. ce qui a été fait, et en plus, je les ai envoyés en recommandé
Depuis, je n'ai toujours rien recu de leur part et pourtant j'ai bien envoyé tout les documents demandé dans les temps. je les relance sans arrêt (téléphone,mails, lettre en ar(très cher))

je pense que je vais également porter plainte mais existe t'il dejà un groupement de personnes pour m'y associer : la plainte aura d'autant plus de force que

Par **facilitateurs**, le **28/10/2010** à **15:09**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour olivier62voile,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com,

Je vous présente toutes nos excuses pour ce désagrément.

Je vous prie de bien vouloir me communiquer votre numéro de commande pour que je puisse vous identifier et répondre à votre demande c'est à dire la non réception de vos remboursement.

Merci de votre retour

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **olivier62voile**, le **31/10/2010** à **20:46**

cher facilitateurs,
voici la référenve de ma facture phone and phone:10300585239
n° contrat simplicime CONTR0000290937

en attendant de vos nouvelles...

Par **facilitateurs**, le **01/11/2010** à **10:06**

Bonjour olivier62voile,

Merci de m'avoir communiqué votre numéro de commande.

En vérifiant votre dossier, vous avez souscrits à l'abonnement SIMPLICIME le 07/09/2010 et d'un Samsung E1100 + 1 AN DE FORFAIT OFFERT.
Vous avez demandé le 16/09/2010 un contrat par mail mail pour que vous puissiez bénéficier du remboursement et ce dernier vous a été envoyé le 17/09/2010.

Je me rapproche du service compétent pour vérifier l'état de votre remboursement et dès que je reçois un retour de leur part, je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **Pmglg**, le **01/11/2010** à **15:42**

victimes, mana, olivier62voile

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je suis dans la même situation que vous. Il faut reconnaître qu'on s'est bien fait avoir ... Je regrette de ne pas avoir eu la curiosité de taper "Custom Promo arnaque" dans Google avant de m'engager. ("custom promo arnaque" => Environ 6 030 résultats (0,16 secondes))
Je tiens à informer les magasins phone and phone que leur campagne de pub a eu l'effet inverse de celui qu'il pouvait en attendre ; vivement la fin de ma période d'engagement, que je puisse changer de fournisseur de téléphone mobile.
pmglg

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010** à **10:05**

Bonjour Pmglg,

J'ai porté une grande attention à votre message, je tiens à vous présenter les excuses de tout le personnel de PhoneAndPhone.com,

Je vous invite à me communiquer vos coordonnées pour que je puisse vous identifier et trouver une issue requise et adéquate à votre attente et ce dans les plus brefs délais.

Merci de votre retour et de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **mana**, le **02/11/2010** à **10:14**

ou dois je envoyé mes coordonnees ?Hors de question que je les mette sur internet

no commande :1006154252187437

L'offre promo phone : votre forfait simplicime remboursé pendant un an est une belle arnaque. Ne souscrivez pas.
Impossible de faire remboursé mon forfait alors que j'ai toujours envoyé dans les temps tous les justificatifs.Ils inventent une offre non conforme.
Au mois d'aout, septembre 2010, leur site ou il etait obligatoire d'imprimer ne fonctionnait pas, après avoirappelé le service clientèle, j'envois donc comme le conseiller clientèle me le dit ma facture seule car leur site a des problèmes.
Et bien figurez vous qu'ils refusent de me rembourser me disant que ma demande est non conforme car il manque le fameux papier qui étaitimpossible à imprimer.Au mois de septembre, je ne pouvais imprimer que le bon du mois d'aout et bien comme ça il est sur que c'est non conforme.

Qu'une belle arnaque, j'avertis le service consommateur et la direction des fraudes;

Et en plus j avais fait cette offre avec une amie qui a vécu la meme chose avec phone and phone.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010** à **10:14**

Bonjour mana,

En vérifiant ce numéro encore 1006154252187437, je n'arrive toujours pas à vous identifier.

Pouvez-vous me communiquer alors l'adresse mail que vous avez utilisé lors de la passation de la commande ou votre nom et prénom.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010** à **10:39**

Bonjour mana,

Merci de m'avoir communiqué votre adresse mail.

En vérifiant votre dossier, je vous ai dejà contacté par mail et ce depuis le 25/08/2010.

J'aimerais savoir est ce que vous avez envoyé votre dossier de participation à Custum Promo ?

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **mana**, le **02/11/2010** à **10:41**

bien sur ils ont tous reçu, ils me l'ont dit quand j'ai teléphoné

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010** à **11:17**

Bonjour mana,

Merci de votre retour.

Je remonte de suite votre dossier au service compétent pour vérifier l'état de vos

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

remboursements.

Je vous prie de bien vouloir patienter, dès que je reçois un retour de leur part, je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **pmglg1**, le **02/11/2010** à **11:58**

Facilitateurs, pourriez vous me donner une adresse e-mail à laquelle je pourrais vous contacter, où pouvez me contacter via internaut63@hotmail.fr afin que je vous laisse mes coordonnées.
merci,
pmglg

Par **facilitateurs**, le **02/11/2010** à **12:17**

Bonjour pmglg1,

Vous pouvez me contacter par mail à l'adresse facilitateur@phoneandphone.com tout en mentionnant dans le corps du mail votre demande.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **05/11/2010** à **10:38**

Bonjour mana,

Je viens de relancer le service compétent pour votre dossier, un mail a été envoyé en Custum promo, nous sommes en attente de leur retour.

Je vous prie encore à nouveau un peu de patience et dès que j'ai une réponse je vous tiendrai au courant.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **victime**, le **08/11/2010** à **15:51**

bonjour,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

attention a l'arnaque de phone end phone
j'ai passer ma commande sur le site de phone and phone le 29 septembre 2010 il y a un mois et demi, j'ai souscrit un abonnement avec un cadeaux SCOTER j'ai envoyer trois lettre avec avis de recption est a chaque fois soit disant il manque quelque chose!!!
j'ai passer plusieurs appelles vers un centre d'appele basé a l'etranger(maroc) qui me couter énormément cher sans résultat sans aucun résultat
pouvez vous m'aider svp
cordialement

Par **facilitateurs**, le **08/11/2010** à **17:04**

Bonjour victime,

J'accuse réception de votre message, je vous présente les excuses de tout le personnel de PhoneAndPhone.com pour ce retard.

Je vous invite à me communiquer votre numéro de commande pour que je puisse vous identifier et vous donner l'état actuel de votre commande.

Merci de votre retour

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **victime**, le **09/11/2010** à **00:06**

Ref. Commande 2010-1054532Date Commande: 29 09 2010
Ref. Description Forfait Nb Prix total
Forfait PhoneAndPhone Forfait NRJ MOBILE
Forfait Ultimate SMS, Web & Mails en illimit• 24h/24 7j/7 5H / 12mois 1
SE1080
Samsung E1080 Black 1 22• TTC
Scooter 50cc SP50QT4
Sampo Scooter 50cc SP50QT4 1 699• TTC
+ Remise Pack - 658• TTC
+ Frais de livraison 49 • TTC
Pour les commandes avec abonnement, le d•lai de livraison court • compter de l•acceptation de votre demande d•ouverture de ligne par l•op•rateur

Prix de votre commande en HT 93,65 • HT
dont TVA (19.60%) 18,35 •
TOTAL DE LA COMMANDE 112,00 • TTC

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010** à **09:30**

Bonjour victime,

Je n'arrive pas à vous identifier avec ce numéro, merci bien vérifier ce dernier et de me communiquer le bon numéro composé de 16 chiffres ou de votre nom et prénom.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **victime**, le **09/11/2010** à **12:11**

bonjour,
le numéro de commande est : 1009290318194919
cordialement

Par **facilitateurs**, le **09/11/2010** à **12:35**

Bonjour victime,

Merci de m'avoir communiqué le bon numéro de commande.

J'ai vérifié votre dossier, vous avez passé commande le 29/09/2010, d'un forfait Nrj Mobile, d'un Samsung E1080 Black et d'un Sampo Scooter 50cc SP50QT4.

Je vous prie de nous excuser pour ce retard, je vais de suite demander au service compétent de procéder à l'activation de votre ligne et à l'expédition de la commande dans les plus brefs délais.

Je reviens vers vous dès que je reçois un retour de leur part.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **mana**, le **14/11/2010** à **12:07**

bonjour

Je n'ai toujours aucune nouvelle concernant le remboursement de mon offre.Vous m'avez écrit avoir pris contact avec custom promo, ça fait plus de dix jours et toujours rien.
De plus , impossible d'imprimer mon bulletin sur promo phone donc j'en déduis que je ne serais plus remboursée de mon offre.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bien déçu par phone and phone, je ne le recommanderais plus et vais avertit des lundi le service consommateur et et la DGCCRF;

Par **facilitateurs**, le **15/11/2010** à **09:50**

Bonjour mana,

Je vous prie de nous excuser pour ce retard, vu que je n'ai toujours pas eu de retour du service compétent raison pour laquelle je vous ai pas contacté, je viens de leur relancer à nouveau pourqu'il vérifie l'état de votre remboursement auprès de custom promo.

Dès que j'ai une réponse, je vous tiendrai informer.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **stef91**, le **15/11/2010** à **12:53**

Bonjour,
Je suis dans les mêmes conditions que vous. L'offre simplissime 100 % remboursée n'a jamais été honorée.
On me balade entre Custom promo et phone and phone.

Si une association de consommateur ou certains souhaitent porter une action en justice, nous serons plus fort a plusieurs.

Fini phone and phone, des sociétés comme Rue du Commerce sont nettement plus sérieux.

Par **facilitateurs**, le **15/11/2010** à **14:45**

Bonjour stef91,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com,

Je vous invite à me communiquer vos coordonnées pour que je puisse vous identifier et répondre à votre demande dans les plus brefs délais.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **undertaker45270**, le **16/11/2010** à **19:33**

Phone and phone le pire voleur que j’ai jamais rencontre!!!!!
J’ai passe une commande chez eux le trente septembre nous somme le 15 novembre toujours rien d'arrivée!!!!
Premier excuse pas reçu les papiers, donc renvoyé en recommandé et la 3semaine plus tard ah oui on les a reçu mes toujours pas de livraison prévu!!!
Âpres une centaine d'appelle et je ne c'est combien d'euro dépenser en téléphone
ils trouvent toujours un excuse bidon!!
Il m'envoie un e mail de confirmation de réception des papiers me jure que la commande part dans les 24h et la surprise 2 semaine plus tard toujours rien
je les rappelle et ils me disent on a rien reçu alors que moi j'ai l'accuser de réception des documents ils osent me traiter de menteur!!!!!!!
Se sont des voleurs, escrot de mauvaise foi!!!!!!
À fuir absolument!!!!!!!
Bien entendu j'ai un dossier complet pour prouvez se que j'avance email, sms etc.!!!
Se n'est qu'une fois les avoir menacé de porter plainte qu'ils ont accepté d'annuler la commande et de mes rembourser et encore sous 15 jours!!!!!
Et je vous passe les détaille du style prélèvement sans autorisation sur ma cb!!!
Enfin tous sa pour dire ne vous laisser pas avoir avec leur offres c'est de l'arnaque!!!!!

Par **stef91**, le **16/11/2010** à **19:44**

Bonjour,
je vous propose de pourrir leur mur Facebook. Ils veulent communiquer sur les réseaux sociaux pour arnaquer d'autres consommateur.
Alors si tu le monde s'y met, ils auront du mal a supprimer tous les messages.

Par **facilitateurs**, le **17/11/2010** à **10:27**

Bonjour,

A la lecture de vos différents messages, je tiens à vous présenter les excuses de tout le personnel de PhoneAndPhone.com pour ce désagrément.

Je vous invite à prendre contact avec moi via le forum ou par mail à l'adresse facilitateur@phoneandphone.com, je serai à votre entière écoute et à votre disposition pour répondre à toutes vos requêtes.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **stef91**, le **17/11/2010** à **10:32**

Bonjour,
J'ai déjà une Julie avec qui je suis en contact.
Mais ca botte en touche.
La réponse que vous faite est la même depuis 1 an.
C'est facile de dire que Custom Promo n'a pas l'info alors que vous n'autorisez pas le téléchargement des coupons.

J'ai mis l'affaire dans les mains de la DGCCRF; Et je ne pense pas être le seul.

Par **facilitateurs**, le **17/11/2010** à **11:18**

Bonjour stef91,

Je viens de vérifier votre dossier auprès du service compétent, je tiens à vous rappeller que l'offre 1 an de forfait 100% remboursé est gérée par notre partenaire Custom Promo.
Ils m'ont informé que vous n'étiez pas conforme aux conditions générales d'éligibilités à cette dernière et Julie vous a déjà bien expliqué leurs motifs.

Merci de votre compréhension

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **stef91**, le **19/11/2010** à **19:13**

Bonjour,
Répondz donc a ma question :
Pourquoi je ne peux pas télécharger les bons ?

Et donc je ne peux effectivement pas suivre la bonne procédure.

Par **audrey2a**, le **20/11/2010** à **12:52**

Bonjour, j'ai commandé un iphone 4 avec ouverture de ligne le 16 novembre (commande n 1011164623233751). Cela fait 4 jours que je recois des mail ou l'on me demande de remplir un formulaire sfr alors que celui ci a ete rempli lors de la commande. De plus dans la rubrique mon compte on m'annonce que l'ouverture de ligne a été effectué. Mon probleme est que j'ai resilié mon autre ligne et que dans 4 jours je n'aurais plus de telephone. De plus j'ai choisi l'option chronopost livraison en 48h max loooool. J'attend lundi si ma commande n'a pas été expedié j'annule tout grace a mon droit de retraction de 7 jours. Bonne chance a tous c'est

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

quand meme dommage d'en arriver la!!!!

Par **facilitateurs**, le **20/11/2010** à **13:55**

Bonjour stef91,

Suite à votre demande que j'ai vérifié auprès du service compétent, vous ne pouvez pas télécharger les bons puisque vous n'êtes pas inscrits ni conforme comme je vous l'avais dit.

Je vous remercie vivement de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **20/11/2010** à **14:01**

Bonjour audrey2a,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, je reprends votre dossier.

Comme je vous l'ai dit par mail, qu'après consultation de votre dossier, votre ligne a bien été ouverte et votre commande est en cours d'expédition.

Je vous prie de patienter pour la réceptionner.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs.

Par **serbi**, le **22/11/2010** à **19:41**

Bonjour,
suite à vos différentes réponses je me suis de nouveau rendu sur le site où l'on doit normalement imprimer les demandes de remboursements.
La situation est toujours bloquée sur une des commandes, bloquée par qui encore ?
En bref;
pour la commande n°:
Commande: ref facture: 100426-398667-469068 du 15/04/2010
il est noté " vous ne pouvez pas effectuer de demande" !!!!!!!!!!!

Qui n'est pas sérieux ? Le client qui suit toutes les procédures, plus que fastidieuses, ou bien custom promo qui semble absolument tout faire pour bloquer les demandes (je ne pense pas que ce "bug" vienne de phone and phone ?)

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Pourriez vous m'indiquer si , enfin , cette offre va être honorée ?

Pour la deuxieme commande concernée;

Commande: ref facture: 100429-401975-473888 du 22/04/2010

il semble que vous ayez peut être pu intervenir, mais, j'ai enfin pu imprimer, les demandes concernant les derniers mois; maintenant, je crains que , toujours custom promo, ne classe ces demandes "non conformes". Pourriez vous me confirmer que ces demandes ne seront pas rejetées.
Si vous n'arrivez pas à "bouger" custom promo pour qu'ils fassent leur travail, je me demande pourquoi une société comme phone and phone n'intervient pas plus efficacement pour aider ses clients..... surtout à la veille des fêtes de fin d'année.....;

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010** à **09:55**

Bonjour serbi,

J'accuse réception de votre message et je vous présente les excuses de tout le personnel pour ce désagrément.

En ce qui concerne la première commande, je vais demander au service au service technique de vérifier pourquoi vous n'arrivez pas à imprimer le formulaire.

Pour la séconde, vu que avez imprimé ce dernier, je me rapproche du service compétent pour voir quand n'est-il de votre remboursement.

Je reviens vers vous dans les plus brefs délais pour vous tenir informer de leurs réponses.

Je vous remercie vivement de votre compréhension et je reste à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **mana**, le **23/11/2010** à **10:20**

nous sommele 23/11/2010 et je n'ai toujours pas de nouvelles des facilitateurs qui etaient censes se renseigner sur mon dossier et m aider a resoudre mon problème avec custom promo;
que se passe t il , mon dossier a pourtant ete bien fait
on me dit au telephone que l on m a rembourse deux mois, hors je n ai reçu qu un seul remboursement et depuis plus rien

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010** à **11:08**

Bonjour mana,

Je n'ai toujours toujours pas eu de retour raison pour laquelle je vous ai pas encore contacté.

Je relance de suite votre dossier auprès du service compétent, je reviens vers vous dans les plus délais pour vous donner plus de précisions.

Veuillez nous excuser pour la gène occasionnée.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **23/11/2010** à **12:25**

Bonjour serbi,

Après avoir vérifié votre demande auprès du service compétent,

Concernant la première commande, vu que vous n'êtes pas conforme à l'offre raison pour laquelle vous n'arrivez pas à imprimer le formulaire sur le site;

Tandisque pour la séconde commande, je vous prie de prendre contact avec Custum Promo pour le remboursement du forfait.

Comptant sur votre bonne compréhension, je reste à votre entière disposition pour toutes informations complémentaires.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **serbi**, le **23/11/2010** à **19:58**

Commande: ref facture: 100426-398667-469068 du 15/04/2010

Bonjour,

tout d'abord merci pour essayer de faire avancer les choses, avec pas de succès semble t il !
Alors, selon, toujours cette fameuse société custom promo, la demande n'est pas conforme ?
Vraiment ces personnes abusent vraiment !
Tout le dossier leur a été adressé en rar, l
e contrat leur a été adressé dès que phone and phone me l'a fait parvenir,
j'avais contacté, custom promo pour leur demander ce qu'ils voulaient que je fasse, comme ils me l'on demandé,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

je leur ai écrit pour leur signifier ma reclamation avec de NOUVELLES copie de tout le dossier, Et ce "cinéma" dure depuis des mois.....
Ils ont TOUS les documents en main, et si j'ai bien compris, malgré cela et vos interventions la situation est complètement bloquée par ces "grands pros" du marketing , totalement méprisants vis à vis des clients de Phone and Phone et qui semblent décidément bien décider à tout faire pour ne pas honorer les offres pourtant proposées sur ce site.
Si vous le voulez bien Je vous remercie de bien vouloir tenter une nouvelle approche de cette boite custom promo pour savoir une fois pour toute ce qu'il faut que je fasse.
Dans le cas où ces gens s'obstinent à vouloir faire de la rétention pour ne pas honorer l'offre en question, je me joindrai aux autres personnes qui rencontrent le même problème avec ces offres.
Le comportement méprisant de custom promo fait beaucoup de tort à Phone and phone et c'est bien dommage. Beaucoup de forums commencent à diffuser ces informations.
Une nouvelle fois je vous remercie pour toute l'assistance que vous voudrez bien m'apporter.
Très cordialement.

Par **stef91**, le **23/11/2010** à **20:05**

Mon pauvre Serbi,
vous aller vous faire balader un moment si vous écoutez les facilitateurs. Leur message date de 2009, et il copie simplement la réponse à tous ceux qui postent un message sur ce forum.

Pour moi, rien ne bouge du coté de phone and phone et custom promo, mais du coté DGCCRF, cela commence a bouger.

Voila l'adresse mail ou envoyer vos doléances. www.dgccrf.bercy.gouv.fr

Par **serbi**, le **23/11/2010** à **20:18**

Bonjour stef91,

merci pour votre message, cela confirme malheureusement ce que je pensais.
Je pense effectivement me joindre aux autres victimes et contacter la direction des fraudes.
Je vais également diffuser toutes les infos concernant ces fameuses offres sur beaucoup d'autres forums (je m'occupe en effet de la gestion de plusieurs sites).
Mais il est tout de même dommage que cette équipe de "facilitateurs" ne puissent pas assister efficacement les clients Phone and Phone....

Par **stef91**, le **23/11/2010** à **20:23**

Je pense que les facilitateurs, ce n'est que phone and phone qui est derrière ce nom.
J'étais en contact avec une certaine Julie de chez phone and phone. Mais rien n'a plus bougé depuis 2 mois.
J'ai décidé de pourrir leur mur facebook. Et après on s'attaquera a twitter.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **serbi**, le **24/11/2010** à **08:25**

Bonjour à toutes les "victimes",
concernant une des commandes "forfait 100% remboursé" de Phone and Phone, peut être que certains d'entre vous, et pourquoi pas "l'équipe de facilitateurs", pourraient avoir quelques infos qui permettraient d'étoffer le dossier préparé pour la direction des fraudes :
cette "super" boite, custom promo dont beaucoup se plaignent, ne pourrait elle pas avoir intérêt à rejeter le plus de dossiers possibles.....pour une raison quelconque ?
En tout cas, vu le comportement de custom promo vis à vis des clients de Phone and Phone, et d'autres vendeurs peut être, rien n'est "normal" dans cette offre.
A suivre...
Merci

Par **stef91**, le **24/11/2010** à **08:30**

Pour répondre aux facilitateurs concernant la non inscription sur le site promo phone.

J'ai pu télécharger le 1er bon, mais pas les suivants.
Si je n'avais pas été inscrit, même le 1er , je n'aurais pas pu.

Je ne vais quand même pas vous donner mon login et mon mot de passe.

Une copie d'ecran suffirait a prouver mes dires...Mais je la réserve pour la DGCCRF.

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010** à **10:13**

Bonjour serbi,

C'est en vérifiant votre dossier auprès du service compétent que j'ai répondu à vos 2 demandes.

Je ne peux malheuresement donner aucune suite concernant la première et vu que vous avez les formulaires de la séconde , je vous invite à leur contacter directement pour avoir plus de précisions à votre remboursement.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010** à **10:20**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour stef91,

Si vous avez pu télécharger le 1er bon et que vous n'arrivez pas à faire pour les séconds, en contactant Custum promo, je vous invite à leur préciser que vous n'arrivez pas à accéder au téléchargement des séconds.

Comptant sur votre bonne compréhension, je reste à votre écoute pour tout compléments d'informations.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **stef91**, le **24/11/2010** à **10:24**

On tourne en rond.
Julie me dit que Custom promo ne me connait pas. Hors j'ai téléchargé 1 bon.
Custom Promo ne me connait pas non plus.

Si le site appartient a Custom Promo..C'est que je suis connu la bas.
Si cela appartient a phone and phone (Logo entete de site), c'est eu qui bloque les autres bons.

Vous devez être très bon en rugby..Parce que le bottage en touche a l'air d'être votre spécialité.

Ma question : Qui gère le site Promo phone ?

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010** à **11:17**

Bonjour stef91,

Je ne peux que vous demander de contacter Custum promo pour avoir plus de précisions à votre requête car c'est eux qui prennent en charge le site.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **serbi**, le **24/11/2010** à **12:33**

Bonjour Facilitateurs,

je vous remercie pour vos tentatives de conciliation.
Une nouvelle fois, et je ne semble pas être le seul, je vous confirme qu'aucun dialogue n'est possible avec cette "boite" custom promo, que ce soit par courrier et / ou téléphone. Ils

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

ignorent TOTALEMENT toutes demandes des clients et ne traitent aucune demande.
Voilà, pour vous répondre, j'ai déjà plusieurs fois contacté custom..... et RIEN.
Dommage que Phone and Phone ne veuille pas prendre partie pour ses clients et les aider.....un peu.
Le problème reste entier et commence à bien se diffuser.
Cordialement.

Par **facilitateurs**, le **24/11/2010** à **13:37**

Bonjour serbi,

De rien, sachez que le seul moyen que je peux vous donner c'est de faire recours à Custum promo.

Seul ce dernier peut donner une issue favorable à votre demande.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **serbi**, le **24/11/2010** à **15:16**

Bonjour,

Nous sommes donc dans une impasse.
Je pense que j'ai assez perdu de temps avec ces gens qui se prennent "un peu " trop au sérieux, je transmets un dossier à la direction des fraudes et vais également simplement déposer plainte à la gendarmerie (rousset- 13) juste à coté de custom promo. Je recherche également les groupes qui ont les mêmes soucis.
Concernant Phone and Phone, il devraient gérer leurs promos eux mêmes ou trouver des solutions pour leurs clients très mécontents, qui désormais vont faire leurs courses ailleurs
Cordialement

Par **facilitateurs**, le **26/11/2010** à **11:26**

Bonjour audrey2a,

Suite à votre demande, votre commande a bien été annulée le 25/11/2010.

Le remboursement de cette dernière d'un montant de 124,80 € a été effectué le même jour.

Merci de votre retour après réception.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **pierremi**, le **28/11/2010** à **14:11**

Bonjour. J'ai souscrit à l'offre phone and phone simplicime 1 an de forfait remboursé. Je dois envoyer ces jours ci ma deuxième facture mais impossible d'avoir dans mon compte le formulaire mensuel à imprimer. Et si j'envoie mes papiers sans ce formulaire on me dira que c'est incomplet, évidemment. Comment faire ? Merci

Par **serbi**, le **28/11/2010** à **16:49**

Bonjour,
j'espère pour vous que custom promo qui "gère" les offres phone and phone, semble t il , seront plus corrects qu'avec nous tous "victimes", car c'est une grosse galère depuis 7 mois avec ces "gens" qui n'ont pas plus de respect pour les clients de phone and phone qu'ils pourraient en avoir pour un moustique ! Je ne sais pas si les "facilitateurs" sont sérieux mais en attendant ce sont les seuls interlocuteurs qui ont eu la politesse de répondre aux interrogations, et je les en remercie au moins pour cela, malheureusement .....aucun résultat, quant à JULIE, la "médiatrice" officielle de phone and phone, elle brille par son silence.....encore un grand bravo .....
Cordialement à tous

Par **facilitateurs**, le **29/11/2010** à **11:07**

Bonjour pierremi,

J'ai lu attentivement votre message, je vous présente les excuses de tout le personnel pour la gène occasionnée;

Je vous prie de bien vouloir me communiquer vos coordonnées afin que je puisse vous identifier et répondre à votre demande.

Je reste dans l'attente de votre retour et je tiens à remercier serbi de la confiance que vous portez à notre équipe.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **facilitateurs**, le **29/11/2010** à **16:25**

Bonjour mana,

Suite à votre demande de remboursement (1 an de forfait offert); je vous prie de prendre

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

contact avec custum promo pour plus de précisions.

A notre niveau, nous ne pouvons donner aucune suite à cette dernière.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **serbi**, le **29/11/2010** à **16:54**

Bonjour Facilitateurs,

Il est dommage que vous n'ayez pas réussi à traiter ma demande et que custom promo, toujours injoignable .., s'obstine toujours à ne pas donner accès aux formulaires de demande remboursement (depuis 04/2010), malgré toutes les démarches que vous avez fait.
J'espère que " pierremi" aura plus de chance.

Très cordialement

Par **facilitateurs**, le **30/11/2010** à **09:27**

Bonjour serbi,

Je suis sincèrement désolé de ne pas pouvoir donner une suite à votre demande vu que seul Custum promo qui peut trouver une issue favorable à cette dernière, veuillez les recontacter ultérieurement.

Merci de votre compréhension et je vous souhaite une excellente journée

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **cdriba**, le **02/12/2010** à **21:01**

rappel du message de MANA

L'offre promo phone : votre forfait simplicime remboursé pendant un an est une belle arnaque. Ne souscrivez pas.
Impossible de faire remboursé mon forfait alors que j'ai toujours envoyé dans les temps tous les justificatifs.Ils inventent une offre non conforme.
Au mois d'aout, septembre 2010, leur site ou il etait obligatoire d'imprimer ne fonctionnait pas, après avoirappelé le service clientèle, j'envois donc comme le conseiller clientèle me le dit ma facture seule car leur site a des problèmes.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Et bien figurez vous qu'ils refusent de me rembourser me disant que ma demande est non conforme car il manque le fameux papier qui étaitimpossible à imprimer.Au mois de septembre, je ne pouvais imprimer que le bon du mois d'aout et bien comme ça il est sur que c'est non conforme.

Qu'une belle arnaque, j'avertis le service consommateur et la direction des fraudes;

Comme MANA je pense que Phone and Phone nous prend pour des billes et se fou complètement de ses clients tant que la commande est passée
j'ai moi même souscris au forfait

Statut de votre commande en cours ...
Date de votre commande : 18-04-2010
Référence commande : 1004182410214190

Samsung E1100 + 1 AN DE FORFAIT OFFERT
ABONNEMENT CHOISI:
SIMPLICIME Forfait Simplicime 1H
Engagement: 12 mois
Prix / Mois: 14,99 €
Offre spéciale 1 an d'abonnement offert
et au bout du compte sur promo-phone.fr
Mois Statut Code de participation
Mois de Juin Demande non conforme 1153100003231

et chaque fois que j'appelle phone and phone il m'est indiqué qu'il faut juste attendre et à chaque fois il m'est indiqué que je serai remboursé jusque la date de mon appel ; ca fait déjà plusieurs mois !....: la dernière fois il m'a été demandé mon compte et mot de passe promo-phone pour permettre la mise à jour... j'attends toujours....

Je m'apprête à émettre un email vers la DGCCRF comme proposé par md56_12; ceci fera peut être bougé phone and phone... à moins que phone and phone ne préfère faire trainé le temps du découragement des personnes décues et désabusées. Je ne suis pas certain que ce soit un bon calcul de la part de phone and phone....
La mise en oeuvre d'action vers la DGCCRF et/ou utilisation de protection juridique pourrait enfin mettre un terme à ce type d(arnaque

Par **facilitateurs**, le **03/12/2010** à **09:44**

Bonjour cdriba,

Je suis membre de l'équipe des facilitateurs PhoneAndPhone.com, j'ai lu attentivement à votre mail.

Croyez bien que je regrette ce désagrément indépendant de notre volonté, notre partenaire custom promo en charge de la gestion de cette offre, refuse et déclare que votre contrat n'a pas été reçu à temps comme indiqué dans les conditions générales de cette offre.

Je tiens à vous informer que si une de vos demandes de remboursements mensuelles est

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

non-conforme quelque soit le motif, alors cette demande de remboursement ainsi que les suivantes ne seront pas acceptées et vous ne serez plus éligible à la présente offre.

Custom Promo qui est en charge des opérations commerciales suit leurs clients avec le plus grand sérieux, si vous avez des réclamations concernant votre dossier ils pourront vous répondre. Dans ce cas je vous invite à prendre contact avec eux en suivant ce lien: http://www.customsolutions.fr/fr/contact_conso.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **cdriba**, le **03/12/2010** à **10:44**

et bien je crois que l'on se mettre à réagir un peu plus vivement si CUSTOM PROMO continue à se moquer de la gueule du monde; Quand on accepte une commande faite 100% en ligne et qu'il y a une inscription sur le site promo-phone.r et qu'en plus on transmet les documents lors de la demande de remboursement par lettre recommandée avec AR, ce n'est pas uniquement pour rire et accepter de se faire arnaquer!

une action forte doit être réalisée à l'encontre de phone and phone!!! soit....

Par **facilitateurs**, le **03/12/2010** à **11:02**

Bonjour cdriba,

A notre charge tous les dossiers que nous recevons sont directement transmis à Custum Promo, vu que c'est ce dernier qui prend en charge la gestion de cette offre, nous ne pouvons que se réferer à leurs réponses.

Je regrette pour ce désagrément indépendant de notre volonté et je vous prie de prendre contact directement avec eux pour plus de précisions.

Merci de votre compréhension.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **pierremi**, le **03/12/2010** à **15:10**

Bonjour. Quelle belle arnaque ! Pour acheter le téléphone et souscrire au forfait simplicime, tout c'est fait en ligne, sans difficultés, la demande de prélèvement, tout ...
Pour se faire rembourser par contre, il faut envoyer des documents en A.R.. Documents qu'il

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

est impossible d'obtenir auprès de ceux ... qui doivent vous rembourser. Je n'ai jamais pu avoir le contrat simplicime, malgré mes demandes par mail et par téléphone à phone and phone, à "simplicime". Évidemment mon dossier n'est pas complet, la bonne blague. Et maintenant, mon compte est fermé chez phone and phone, sans explication, et je peux encore moins obtenir les fameux documents.
Je vais donc :
- porter plainte auprès de la direction des fraudes, de la gendarmerie si nécessaire après consultation de l'avocat fourni dans le cadre de mon assurance
- signaler par lettre recommandé la façon d'agir de phone and phone, auprès de SFR ainsi qu'auprès de Carrefour qui m'avez fait parvenir cette "offre promotionnelle".
- consulter d'autres forum pour signaler mon cas qui je le vois est loin d'être isolé.
Cordialement

Par **facilitateurs**, le **03/12/2010** à **15:33**

Bonjour pierremi,

Je vous présente toutes les excuses du personnel de PhoneAndPhone.com pour ce désagrément.

Je vous demande à nouveau de me communiquer votre numéro de commande pour que je vérifie avec le service compétent du fait que vous n'arrivez pas à imprimer le contrat.

Merci de votre retour.

Bien cordialement,
Equipe des facilitateurs

Par **serbi**, le **03/12/2010** à **20:28**

Bonjour à tous, victimes et facilitateurs,

Force est de constater que la boite "custom promo" qui normalement travaille, entre autre, pour phone and phone, se moque réellement de plus en plus de clients en les ignorant tout simplement. Cette boite est certainement un peu trop "grasse" et pense que les "pauvres petits" clients de phone and phone n'oseront jamais dénoncer avec force leur "méthode" commerciale. Il semble bien que cette boite se trompe, il y a de plus en plus de réactions pour dénoncer ce non respect des offres offertes sur phone and phone; sur les forums, sur facebook, etc.... Comme d'autres "victimes" j'ai pris un premier contact, commun, avec la direction des fraudes, qui semble vouloir bien volontiers s'intéresser au mode de fonctionnement de ces offres....pour 14.9 de remboursement je trouve que phone and phone peut perdre pas mal de clients, mais si cela leur est égal.....(la médiatrice de phone and phone est toujours aussi silencieuse..)
De mon coté, je continue à diffuser les infos de ce forum, juste pour mettre en garde contre les méthodes employées....alors faites en de même et peut être qu'un de ces jours tout ira bien sur le net !

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **citron59**, le **04/12/2010** à **11:45**

Bonjour,
Je m'ajoute aussi à la liste des "arnaqués" de Phone and Phone.
Téléphone acheté le 06-08-2010 dans le cadre de l'opération"1an de forfait offert (Simplicime à 14€99). Tout est fait dans les règles : demande enregistrée chez eux, imprimé le formulaire de participation avec le n° de code affecté en fin de saisie. Envoyé cet imprimé en recommandé avec A.R. en joignant scrupuleusement
toutes les pièces demandées. La première facture de Simplicime arrive deux jours après avec prélèvement immédiat !!!) et là impossible de télécharger et d'imprimer
le coupon mensuel sur PROMO-PHONE qui indique que le compte n'a pas été trouvé.
Je téléphone et l'on me dit qu'il faut attendre, que le rapprochement avec mes pièces n'a pas encore été fait et que je serai avertie par mail. J'envoie quand même ma facture avec photocopie de mon formulaire, d'inscription pour être dans les délais de 15 jours. J'attends, la 2ème facture arrive, je ne peux toujours pas télécharger le coupon. Je téléphone : il faut patienter qu'ils me disent. J'envoie quand même ma 2ème facture puis la 3ème. Le 15 Novembre je retéléphone pour m'entendre dire que "le n° IMEI du téléphone acheté n'est pas conforme" Alors qu'il correspond bien à un Samsung S5230 Player One black prévu dans les modèles
éligibles. Impossible d'avoir une explication complémentaire auprès des interlocuteurs de PROMO-PHONE qui prennent les clients de Phone and Phone pour des imbéciles. C'est honteux.
J'ai vidé mon sac et je passe la main au prochain "arnaqué".
Cordialement

Par **citron59**, le **04/12/2010** à **11:49**

Bonjour,
Je m'ajoute aussi à la liste des "arnaqués" de Phone and Phone.
Téléphone acheté le 06-08-2010 dans le cadre de l'opération"1an de forfait offert (Simplicime à 14€99). Tout est fait dans les règles : demande enregistrée chez eux, imprimé le formulaire de participation avec le n° de code affecté en fin de saisie. Envoyé cet imprimé en recommandé avec A.R. en joignant scrupuleusement
toutes les pièces demandées. La première facture de Simplicime arrive deux jours après avec prélèvement immédiat !!!) et là impossible de télécharger et d'imprimer
le coupon mensuel sur PROMO-PHONE qui indique que le compte n'a pas été trouvé.
Je téléphone et l'on me dit qu'il faut attendre, que le rapprochement avec mes pièces n'a pas encore été fait et que je serai avertie par mail. J'envoie quand même ma facture avec photocopie de mon formulaire, d'inscription pour être dans les délais de 15 jours. J'attends, la 2ème facture arrive, je ne peux toujours pas télécharger le coupon. Je téléphone : il faut patienter qu'ils me disent. J'envoie quand même ma 2ème facture puis la 3ème. Le 15 Novembre je retéléphone pour m'entendre dire que "le n° IMEI du téléphone acheté n'est pas conforme" Alors qu'il correspond bien à un Samsung S5230 Player One black prévu dans les modèles
éligibles. Impossible d'avoir une explication complémentaire auprès des interlocuteurs de PROMO-PHONE qui prennent les clients de Phone and Phone pour des imbéciles. C'est honteux.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

J'ai vidé mon sac et je passe la main au prochain "arnaqué".
Cordialement

Par **cdriba**, le **04/12/2010** à **13:14**

Je vois que la liste s'allonge concernant les arnaqués de phone and phone, qui gentiment fait son possible et puis quand on insiste nous renvoie vers Custom Promo qui comme chacun le sait est le seul responsable des problèmes que nous "pauvres cons" rencontrons!
on nous donne même l'URL du site Custom Promo pour réaliser notre requête d'information sur le pourquoi nous sommes arnaqués! et comble de l'ironie quand une requête est émise sur ce site : je vous le donne en mille... pas de réponse....
Pour ma part, j'ai contracté avec Phone And PHone et c'est à Phone And Phone d'assumer les problèmes qu'ils font rencontrer à leurs clients!
En ce qui concerne les cotes d'armor, l'adresse email de la DGCCRF est dd22@finances.gouv.fr pour les autres départements le moteur de recherche google vous permettra de trouver l'adresse email de la DGCCRF en recherchant dgccrf email votre-departemenent
Je crois que si nous voulons aboutir il faudra une action musclée qui fera comptrendre à Phone And Phone et ses apôtres que l'on ne se fout pas impunément du monde!

Par **serbi**, le **04/12/2010** à **16:13**

Rebonjour à vous tous "victimes",

A la lecture de tous ces messages, ça fait plaisir de voir qu'une action commune est certainement possible auprès de la Direction des fraudes pour un peu secouer le cocotier de ces .....gens.
Nous pourrions définir une date à laquelle nous, "victimes", adresserions de nouveau ,en même temps un même mail à la direction des fraudes, peut être que si leur serveur "chauffe" il seront encore plus interressés par ces pratiques "commerciales".
Que ceux qui sont prêts laissent des messages.
Bonne fin de journée à vous tous.

Par **mamay42**, le **05/12/2010** à **21:28**

Posté le 04/12/2010 00:45:35 à la dgccrf
copie pour les médiateurs et facilitateurs
bonsoir,

OFFRE PHONEANDPHONE -15310 1 an de forfait offert
PhoneAndPhone.com vous rembourse votre forfait à hauteur de 100% pendant un an via un remboursement mensuel forfaitaire de 14,99 € TTC (dans la limite du prix mensuel du forfait, hors options, hors dépassement de forfait et sous réserve du paiement de votre facture Simplicime à date d’échéance). Pour l'achat d'un mobile (liste des mobiles éligibles à l’offre ci-

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

dessous*) et la souscription à un forfait Simplicime 1h à 14,99 € TTC / mois, engagement 12 mois sur PhoneAndPhone.com ou l'un de ses partenairesle entre le 01/07/2010 et 31/12/2010. Un des mobiles éligibles : Samsung E1100 Black,

* 10/10 J'ai souscrit à cette annonce chez CARREFOUR le 10/10/2010 :
N° de commande : CRF1071259 ,,
* 10/10 : Prelevt PhoneAndPhone : 9,99 € (téléphone SAMSUNG 1,00 € +8,99 € PORT)
* 14/10 : PhoneAndPhone vous informe que votre commande numéro 105400611591 vient d'etre envoyée.(MOBILE SAMSUNG E 1100)
Vous pouvez suivre le statut de votre expédition directement a partir du site http://www.chronopost.fr/ en indiquant le numéro de colis : BG774648247FR
* 15/10 : Réception du mobile SAMSUNG E 1100
* 22/10 : Prelevt Debitel Simplicime In 0002377388 : 15,49 €, Facture Numéro : 000237788, Date de fin d'engagement : 14/10/2011,Code Client : 1.296169, tout allait bien jusque là.

* j'ai ensuite envoyé mon dossier avec les pièces jointes demandées dans l'imprimé 15310 - OFFRE PHONE AND PHONE - 1 an de forfait offert
PROLONGATION JUSQU'AU 31/12/2010 à Custom Promo n° 15310 13102 Rousset CEDEX
* Pendant plusieurs semaines sur mon compte PhoneAndPhone, j'ai eu le message suivant :
Mois Statut Code de participation
Mois de Octobre Traitement en cours 1153100009479
et je ne pouvais pas télécharger le coupon de réduction
* 17/11 : réception de la facture 0002626630 du mois de novembre 2010 de Simplicime : 14,99 € (j'étais déjà hors délai pour le remboursement du deuxième mois d'abonnement)
* 17/11/2010 sur mon compte PhoneAndPhone est "apparu" le message suivant :
Mois de Octobre- Demande non conforme- 1153100009479
sans précison de la non conformité, je ne pouvais toujours pas charger le coupon de réduction.
J'ai donc téléphoné à Custom Promo : dans le dossier il manquait le code IMEI (code servant à bloquer le téléphone en cas de vol par exemple !!!!!) je me demande pourquoi ce numéro utile aux clients doit être impérativement dans le dossier à envoyer à PHONEANDPHONE, peut être une nouvelle arnaque en préparation
Je ne serai donc pas remboursé, SAMSUNG restera un des meilleurs vendeurs de téléphone et Simplicime aura un client supplémentaire pour un an minimum.

Je reconnais que dans les offres 15310 , il est mentionné: "Si votre inscription était non-conforme quelque soit le motif, alors vos participations mensuelles suivantes seraient invalidées et de ce fait vous ne bénéficierez d'aucun remboursement mensuel."

Toutefois, je vous joints les deux 15310 car si Custom Promo est intransigant sur la conformité du dossier, il se doit d'être irréprochable quant aux termes et aux explications fournis aux clients pour que ces derniers puissent constituer facilement leur dossier. Custom Promo a des droits mais aussi des devoirs envers la clientèle.
1) entre la première et le deuxième promotion 2010, les pièces à joindre au dossier ont été modifiées (le code IEMI), mais l'imprimé 15310, concernant la première offre 2010 périmé depuis le 30 juin 2010 figure toujours sur la toile et dans de nombreux liens, il conviendrait donc pour éviter toute confusion de supprimer ces documents désuets qui ne sont que des pièges tendus aux étourdis, et même aux autres clients, dans le but de leur supprimer le remboursement de l'abonnement, et de s'enrichir à leurs dépends. (arnaque).
* 15310 - OFFRE PHONE AND PHONE - 1 an de forfait offert !
Pour l'achat d'un mobile entre le 09/04/2010 et le 30/06/2010:

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Joignez au formulaire de participation (préalablement imprimé) : Les codes barres à 13 chiffres du mobile à découper sur l’emballage

* 15310 - OFFRE PHONE AND PHONE - 1 an de forfait offert !
PROLONGATION JUSQU’AU 31/12/2010
Joignez au formulaire de participation (préalablement imprimé) : Les codes barres à 13 chiffres du mobile comportant le code IMEI, à découper sur l’emballage
cette phrase ne veut rien dire
Les codes EAN 13 (European Article Numbering à 13 chiffres) sont les codes à barres utilisés dans le monde entier sur l'ensemble de produits de grande consommation (On utilise parfois le code EAN 8 pour les objets de petite taille). Ils comportent 13 chiffres dont la signification varie suivant le type du produit. Les deux ou trois premiers correspondent au pays de provenance du produit, ou à une classe normalisée de produits, les 4 ou 5 suivants sont le numéro de membre de l’entreprise participant au système EAN, les 5 suivants sont le numéro d’article du produit ainsi marqué et le treizième est une clé de contrôle calculée en fonction des douze précédents
Le code IMEI (International Mobile Equipment Identity) est un numéro de série unique composé de 15 à 17 chiffres pour chaque mobile. C'est en quelque sorte l'ADN de votre mobile. Il est parfois inscrit sous la batterie et très rarement sur l'étiquette du coffret d'emballage à côté du code-barre. Le code IMEI sert à bloquer l'usage du mobile sur tous les réseaux, en cas de vol, ainsi aucune autre carte SIM ne pourra être inséré.
Astuce : pour obtenir ce précieux sésame, tapez la formule magique suivante sur votre téléphone : *#06#. Le code IMEI s'affichera alors automatiquement.
Précision importante : il n'existe aucun autre moyen de l'obtenir, donc notez-le et gardez-le en lieu sûr (pas sur votre téléphone).Est ce normal de demander un code confidentiel dans la constitution du dossier?
* Depuis le 03/12/2010 : OFFRE NON DISPONIBLE alors qu'elle était prévue jusqu'au 31/12/2010 : PhoneAndPhona aurait il des problèmes?

Opération LG Windows Phone,CUSTOM PROMO 16234,13102 ROUSSET CEDEX.,
Les originaux du code IMEI et du code barre du produit à découper sur l’emballage n'est ce pas plus clair? on n'a pas besoin de se prendre la tête pour compter les 13 chiffres du code barre et chercher ceux d'IMEI

2) Au surplus, sur l'emballage du mobile E1100 il n'y a qu'un ancien code barre à découper : les codes sont à décoller sur deux vignettes autocollantes : l'une sur laquelle se trouve le code barre a 13 chiffres et l'autre le code IMEI constitué de 15 ou 17 chiffres.

Je vous demande donc, de prendre en compte ma réclamation, car cette offre commerciale ressemble beaucoup à une arnaque, dans la mesure où tout est fait, uniquement dans le but de vendre un maximum de mobiles et de forfaits, et d'éliminer un maximum de participants (qui avaient déjà fait l'objet d'une première sélection) par des moyens divers et variés mais en priorité frauduleux, dans le but de n'avoir que très peu d'abonnement à rembouser et cela 12 fois par an, puisqu' il faut envoyer chaque mois un petit dossier, qui s'il est jugé non conforme, arrête le remboursement des mensualités suivantes.
Je demande que toutes les sociétés participants à ces formes de ventes, soient pénalisées, et que ces pratiques soient interdites. j'aimerais connaître le nombre de présélectionnés à cette promotion au départ et le nombre de ceux qui ont été totalement remboursés
3) Je m'interroge sur le rôle du médiateur et des facilitateurs, et je vous joints des messages que j'ai échangés avec eux et les réponses à ces messages :

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Le 07/11/2010 17:28 message à la médiatrice JULIE
Depuis plusieurs semaines sur mon compte Phone and Phone, j'ai le message suivant :
Statut Code de participation
Mois de Octobre Traitement en cours 153100009479 et je ne peux télécharger le coupon de réduction
Pourriez vous m'indiquez si la procédure est bloquée suite à un retard de traitement des demandes par PhoneAndPhone, par un manque de pièce jointes, ou autres.
En vous remerciant.

Bonjour,
08/11/2010 18:47
Je suis Julie community manager de la société PhoneAndPhone.com et je reprends votre dossier.
Je viens d'informé custom promo notre partenaire de vos difficultés. Il devraient prendre contact avec vous dans les plus brefs délais.
Cordialement

le 17/11/2010 21:37 envoyé à JULIE
Ce jour sur mon compte il y a le message suivant :
Mois octobre- Demande non conforme -1153100009479
Pourrais je savoir, pourquoi ma demande est non conforme, car je n'ai pas plus de détails et je ne peux toujours pas charger le coupon de réduction.
J'ai également reçu la facture du 15 novembre 2010 d'un montant de 14,99 €
facture : 0002626630
En vous remerciant

le 17/11/2010 23:19 envoyé aux facilitateurs
Ce jour 17/11/2010 sur mon compte il y a le message suivant :
Mois de Octobre - Demande non conforme - 1153100009479
Pourrais je savoir, pourquoi ma demande est non conforme, car je n'ai pas plus de détails et je ne peux toujours pas charger le coupon de réduction.
J'ai également reçu la facture du 15 novembre 2010 d'un montant de 14,99 €
facture : 0002626630

22/11/2010 17:59 message envoyé à /service.consommateurs@customsolutions.fr
Merci de bien vouloir vous diriger sur le lien ci-dessous et de compléter le formulaire.

Cordialement,
L'équipe custom

le 22/11/2010 19:24
Votre message
À : facilitateur@phoneandphone.com
Objet : 15310 - OFFRE PHONE AND PHONE - 1 an de forfait offert - Demande non conforme- code de participation : 1153100009479
Date : 19/11/2010 16:34
a été supprimé le 22/11/2010 19:23

le 23/11/2010 18:20 messagge envoyée à JULIE
Madame, je viens de lire votre mail et malheureusement je ne peux pas vous aider car l'opération est géré exclusivement pas custom promo. Je n'ai donc pas d'informations, il faut prendre contact avec eux.
Cordialement
Julie

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

téléphoniques avec des gens courtois, patients, mais avec de gros problèmes dus aux lettres majuscules (quand on épelle son nom et son prénom), incompétent les réponses sont toutes faites et souvent ne répondent pas à la question posée, question de langue, ce n'est pas de leur faute , là aussi ,c'est l'appât du gain qui prime.

Comment de maisons comme CARREFOUR, LA FNAC et bien d'autres participent depuis des années, à de telles actions, alors que les forums, les blogs en disent longs sur ces pratiques.
MAMAY42 qui s'est faite avoir et l'accepte très mal, mais depuis j'ai pu lire que je n'étais pas seule dans ce cas, mais qui serait heureuse de comprendre l'utilité des médiateur et facilitateurs, qui sait!!!!! Merci d'avance TEL: 0477100273

Par **mamay42**, le **07/12/2010** à **08:39**

le 06/12/2010 11:18, Facilitateur a écrit :
> Bonjour Mamay42,
>
> Je suis navré mais si custom a refusé votre éligibilité à l'offre je ne ne peux malheureusement rien faire pour vous car c'est eux qui s'occupent des remboursements.
>> Je vous prie de les contacter directement pour résoudre votre souci.
>> Bien cordialement,
> Equipe des facilitateurs.

Et voilà la limite du travail des facilitateurs.
Mon propos ne portait pas sur l'éligibilité, proprement dite, mais sur des améliorations pour l'obtenir et je demandais des réponses claires sur des points litigieux et peu précis.
La célérité de la réponse est admirable mais....le contenu minable.
Pourriez vous faire un effort et transmettre ma missive à la personne qui en répondant permettrait, pas à moi, mais à un maximum d'autres clients de bénéficier de cette offre et de redorer le blason de phoneandphone ou de cum custom.

Bonne journée

Par **serbi**, le **07/12/2010** à **12:56**

Bonjour à tous, victimes et facilitateurs,

l'avis de nombreux ex-clients de phone and phone, est qu'il sera certainement très très très compliqué pour phone and phone de redonner confiance à nous tous "clients victimes" de ces offres "bidons",
au fait, la direction des fraudes commence à être très intéressée, continuez donc à lui envoyer vos mails de "plaintes"

Par **yande2**, le **07/12/2010** à **14:42**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Je fais également partie des gens qui se font arnaquer par phone and phone et qui se fais vraiment prendre pour un con, des délais impressionnant pour prendre en compte ma commande, et j'attend tjs, ca sent l'arnaque à plein, mais bon grace à vous et vos experience, le recommande en direction du tribunal est déja pret à partir dés le premier jour du retard

Par **cdriba**, le **07/12/2010** à **20:28**

bonsoir à tous,

Ca sent tellement l'arnaque à plein nez, que ce soir j'ai passé le pas et j'ai transmis un email via le site http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/ et également email vers la DGCCRF de mon département. Histoire de ne pas laisser à PHONE AND PHONE continuer tranquillement à se moquer du monde; J'attends de voir les résultats et qu'enfin ces gens sans scrupules finissent par comprendre!!

Par **serbi**, le **08/12/2010** à **07:10**

Bonjour cdriba, et "victimes"

cela fait des mois que ces boites nous mènent en "bateau" et la démarche d'envoyer des mail à la répression de fraudes laissera peut être des traces.....en tout cas en ces périodes de fêtes, il faut continuer à dénoncer sur tous les forums , blog, etc , ces "offres" "commerciales", afin que le moins de monde possible se fasse arnaquer par "grands spécialistes" du marketing .....

Écrivez à la DGCCRF, le plus possible.

(au fait, petit mot pour les facilitateurs, custom promo vous prend aussi pour des c....s, et suite à vos démarches, mes demandes sont de nouveau classées "non conformes" par ces arnaqueurs !)
Cordialement à tous.

Par **Séb6363**, le **08/12/2010** à **20:35**

Bonsoir à tous...

Même problème que vous tous.

J'ai essayé deprofiter de l'offre 100% remboursé mais de Télé2 en 2009. Un an après remboursement de 6 mois sur 12.

Réponse du facilitateur : non conforme.

J'ai envoyé les documents de la même façon tous les mois, et bizzarement les 6 derniers

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

n'ont pas étaient pris en compte !!!!

Quelqu'un aurait il eu des retours de la direction des fraudes ?

Avez vous obtenu gain de cause ?

Dans le principe c'est 120 euros qu'il ne m'est pas remboursé à ce jour. PAr principe si rien n'est décanté je prendrais un avocat (même si j'ai des frais, je sais que ceux ci seront remboursé - étant sur d'obtenir gain de cause... car j'ai des preuves des envois !!!)

Phone and phone : voleur
facilitateur : voleur - ne sert à rien hormis se foutre de la gueule des gens

Phone and phone a mis un an a me repondre que le dossier n'est soit disant pas conforme, alors qu'il me répondait tous les mois que me dossier était en cours de traitement et que les remboursements allez arriver....

Par **cdriba**, le **08/12/2010** à **22:01**

Bonsoir les victimes (dont je fais partie)

je viens enfin d'avoir une réponse de Customp promo....

Bonjour,

Votre dossier est non-conforme pour contrat manquant.
Nous regrettons de ne pouvoir donnée une suite favorable à votre requête.

Nous vous souhaitons bonne réception de cet email.

Cordialement,

Service Consommateurs Custom Solutions

Voilà ce qui s'appelle se foutre de la gueule du monde!!!!!
se permettre d'indiquer que le contrat est manquant alors que tous les documents ont été transmis par lettre recommandée avec avis de réception, il faut quand même le faire.....

Heureusement que j'ai transmis un email à la DGCCRF par le site Internet
http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/
puis contacts
puis accéder aux formulaires en ligne en matière de consommation, de qualité et sécurité des produits et services
puis sélectionner : Problèmes spécifiques à certains secteurs
et téléphonie mobile
la page suivante permettant d'exposer le problème
Je suis très impatient de la réaction....

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **serbi**, le **09/12/2010** à **07:40**

bonjour cdriba, et aux "victimes" qui ont beaucoup de mal à réagir (?),

nous nous sommes bien fait avoir par ces "bandits" !
Et bravo pour votre démarche d'écrire, comme beaucoup d'autres victimes, à la DGCCRF , ce que bien sur j'ai également fait.
Il faut diffuser ce message pour que le plus d' "arnaqués" possible leur écrivent afin d'attirer l'attention de la répression des fraudes sur ces pratiques commerciales et sur ces soit disant "commerçants" .
Il faut également continuer à diffuser ces infos sur tous les forums auxquels vous avez accès.....en espérant leur faire vraiment mal !!!
Je remets la procédure que vous avez détaillé.
Cordialement à tous (au fait un bonjour de nous tous à Julie, la médiatrice "fantôme" de phone and phone .

http://www.dgccrf.bercy.gouv.fr/
puis contacts
puis accéder aux formulaires en ligne en matière de consommation, de qualité et sécurité des produits et services
puis sélectionner : Problèmes spécifiques à certains secteurs
et téléphonie mobile

Par **serbi**, le **11/12/2010** à **08:57**

Rebonjour à vous tous "victimes",

Et ça continue.... sur beaucoup de forums on entend de + en + "parler" de ces pratiques commerciales d'un autre monde ! qui appâtent.... qui arnaquent , qui arnaquent, etc...

je renouvelle (message précédant) donc la proposition ci dessous (qui fonctionne sur d'autres forums...); si rien ne bouge , c'est que vraiment les autorités cautionnent ces "gros.....commerçants"

Nous pourrions définir une date à laquelle nous, "victimes", adresserions de nouveau ,en même temps un même mail à la direction des fraudes, peut être que si leur serveur "chauffe" il seront encore plus interressés par ces pratiques "commerciales".
Que ceux qui sont prêts laissent des messages.

Bonne journée à vous tous. (et si les facilitateurs veulent se joindre à nous....ce serait bien non ?)

Par **cdriba**, le **15/12/2010** à **17:00**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonsoir à tous,

j'ai de nouveau pris contact avec Custom Promo, en indiquant bien que mon dossier était complet lors de l'inscription (recommandé avec AR) et j'ai encore recu le même message laconique:
Bonjour,

Votre dossier est non-conforme pour contrat manquant.
Nous regrettons de ne pouvoir donnée une suite favorable à votre requête.

Nous vous souhaitons bonne réception de cet email.

Cordialement,

Service Consommateurs Custom Solutions

J'ai également transmis une requête vers Simplicime , j'attends toujours la réponse....

Une information nouvelle concernant La DGCCRF, la DGCCRF est très ouverte aux problèmes de téléphonie mobile; l'écoute est réelle (information venant de service des règlementation; une nouvelle directive plus favorable à la protection des consommateurs serait en cours d'écriture), il est tout à fait conseiller de leur téléphoner

Par **cdriba**, le **16/12/2010** à **08:33**

Bonjour à tous,

information plus précise sur la directive protégeant les consommateurs:
un texte qui a été adopté et qui conforte les droits des consommateurs dans leurs relations avec les opérateurs de téléphonie mobile et d'Internet.

dès que j'ai plus d'informations sur ce texte, je l'indique

Par **cdriba**, le **16/12/2010** à **14:37**

Bonjour à tous,

pour votre information , réponse de Simplicime concernant le remboursement de l'abonnement 1 an offert

Bonjour,

Nous vous remercions de votre message.

Vous nous informez des difficultés rencontrées dans le cadre d'une demande de

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

remboursement.

Nous vous informons que l'offre "1 an offert" n'émane pas de Simplicime.

En effet, cette dernière est gérée par notre prestataire "Phone & Phone".

Pour toute réclamation concernant la non prise en compte des documents, justifiant du remboursement, nous vous invitons à contacter directement "Phone & Phone" au 0800743474.

Nous sommes sincèrement désolés des désagréments causés par cette situation.

Nous restons à votre disposition pour toute information complémentaire.

Bien cordialement,

Votre Service Clients

La mécanique est vraiment bien huilée; chacun se renvoie la balle
Le foutage de gueule se poursuit

Je pense que maintenant et au vu des réponses transmises par ces différents organismes, une action dynamique en direction de la DGCCRF est indispensable...

Par **serbi**, le **16/12/2010** à **15:48**

Bonjour, cdriba

Tout à fait d'accord avec vous, il faut continuer à dénoncer ces pratiques d'arnaques commerciales en "inondant" par nos messages et informations les autres forums et la messagerie de la Direction des fraudes .
En posant également la question, "mais où vas donc l'argent de ces offres de remboursement ?" Dans la poche de quelqu'un ? et c'est ce "quelqu'un" qui arnaque toutes les "victimes".
Que l'administration fasse son travail et "corrige" enfin ces arnaqueurs qui pourrissent la vie des consommateurs.....

De nouveau un petit bonjour à "julie" la "médiatrice fantôme et très silencieuse" de Phone And Phone, et également aux "facilitateurs si ils sont encore là ?....

Quant à Simplicime.....alors là bravo....."même pas nous", comme si il n'étaient pas au courant , intéressant aussi pour la direction des fraudes.

Cordialement à tous.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **cdriba**, le **30/12/2010** à **20:20**

Bonsoir à tous

constatant que ces boites : simplicime, Phone and phone, et le dernier visiblement le meilleur dans le cynisme : Custom Promo continue sans la moindre gêne à se foutre du monde.
Il se trouve que passe par là ... une augmentation de TVA qui aura lieu le premier février 2010 et que ceci autorisera une résiliation sans condition de l'abonnement (sans pénalité)
J'en profiterai avec joie

Par **serbi**, le **30/12/2010** à **21:29**

bonsoir cdriba et à toutes les "victimes"

tout à fait d'accord avec vous et ce depuis longtemps maintenant, ces deux boites sont vraiment trop "grasses " , d'une prétention indécente et d'un manque total de considération envers les clients qu'ils traitent vraiment comme de la m..... j'espère que les milliers de personnes qui ont consulté ce site (entre autre) ont fuient ces "commerciaux" , quant à custom "machin" j'espère qu'un jour un de leur patron tombera sur les forums qui vantent leur "qualité" de services .....

En tout cas il faut continuer à alimenter les forums avec nos commentaires pour que les "victimes" soient de moins en moins nombreuses !
(tiens tiens.....toujours aucune nouvelle de la fameuse médiatrice "Julie" de phoneandphone)

Par **cdriba**, le **01/01/2011** à **19:17**

bonsoir fastmils et bienvenue chez les arnaqués

En fait je crois comprendre ce qui se passe...
Je m'explique, ces gens de PHONE and PHONE et tous leurs disciples ont sus en même temps que nous les arnaqués que la TVA allait augmenter et donc qu'il serait possible d'annuler l'abonnement sans avoir de pénalité et donc que leur investissement BOX etc .... en échange d'un engagement de 24 moi pouvait être résilié sans plus de formalité
Donc ces gens ne reprendront leur business qu'après la mise en œuvre réelle de la nouvelle TVA

voilà voilà
En tout cas ceci ne fait que montrer, si cela était nécessaire, que le système est très bien ficelé
Ceci n'empêche que tu as la preuve de la transaction (2 fois) et donc tu dois pouvoir obtenir ce que la société s'est engagée à te vendre en te faisant payer le prix associé (il ne peuvent pas se retrancher derrière le mauvais temps pour ca...)
Je suppose que ces sociétés font toutes la même chose pour tous les nouveaux abonnements...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

En ce qui concerne une action énergique, j'y suis tout à fait favorable

Par **Pmglg**, le **01/01/2011** à **19:26**

Cher cdriba,

Comme vous, c'est la bien la première fois que je me réjouis d'une hausse de la tva, reste à savoir si nous serons concernés. Bien sûr, dès que cela sera possible je quitte Simplicime et cours renouveler un abonnement, ailleurs que chez Phone and Phone !!! (là on mesure l'efficacité de leur campagne de "pub")

Je pense qu'on est tous dans la même situation, voila où j'en suis :

Message envoyé à Custom Promo et Simplicime (pas Phone and Phone car les mails doivent leur être adressés dans les heures ouvrables !)

Bonjour,

J'ai souscrit à un abonnement chez vous au mois de mai dans le cadre de l'offre proposée par les magasins Phone and Phone : "Un an de forfait offert".
Cependant, à ce jour, je n'ai reçu que le remboursement initial. Je suis donc dans l'attente de six mois de remboursement soit la somme de 89.94 euros à ce jour (26 déc. 2010).
Je vous remercie de traiter ma demande.
Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

[s]Réponse de Simplicime ;[/s]

Bonjour,

Nous vous remercions de votre message.

Nous vous informons que cette offre était proposée par Phone and Phone et donc que vous devez vous rapprocher de Phone and Phone afin d'obtenir le remboursement de ces sommes.

Nous vous remercions de votre compréhension.

Cordialement,
Votre Service Clients

Pourquoi pas, ce qui ne passe pas c'est la manière dont Custom Promo se fout ouvertement de ma gueule ;

[s]Réponse de Custom Promo : [/s]

Bonjour,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Nous ne pouvons plus rien faire sur votre dossier

Nous vous souhaitons bonne réception de cet email.

[s]**[fluo]Cordialement[/fluo]**[/s], (!!??? là on frôle l'appel au meurtre)

Service Consommateurs Custom Solutions

Comme beaucoup le suggèrent, je pense qu'il nous reste à nous rapprocher des associations de consommateurs afin d'envisager une une action groupée auprès de la DGCCRF ainsi qu'une action en justice.

Bonne soirée
pmglg

Par **cdriba**, le **01/01/2011** à **19:43**

Bonsoir Pmglg et toutes le victimes

et une meilleure année 2011 que 2010 en se faisant respecter par tous ces vendeurs de miroirs aux alouettes

un article intéressant sur le journal du net
http://www.journaldunet.com/ebusiness/telecoms-fai/resiliation-des-forfaits-mobiles.shtml

Par **serbi**, le **01/01/2011** à **21:36**

Bonsoir à toutes les "victimes"

Je vous souhaite à tous une très très bonne année 2011,
et que tous ces arnaqueurs disparaissent.....

Par **pierremi**, le **02/01/2011** à **09:33**

Bonjour et bonne année à tous.
Je crois malheureusement que le changement de TVA ne concerne pas le forfait simplicime et donc on ne pourra pas résilier avant la date.

Par **cdriba**, le **02/01/2011** à **13:38**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour Pierremi

Les informations données par beaucoup de media semblent indiquer que la TVA concerne également les abonnements mobiles...
J'ai poster une discussion sur le forum que choisir en expliquant le pourquoi... (le Forum Téléphones mobiles)j'espère que le modérateur laissera cette discussion s'ouvrir
à suivre donc
L'information viendra de toute façon assez vite

Par **splendid77**, le **05/01/2011** à **15:55**

bjr jai effectuer une commande sur phone and phone le 1er decembre 2010 sous le numero1012011917183758 comprenant un forfait nrj mobile a 26.90 par mois un samsung g3050 blanc et un pc portable acerd255_2dq_w7625/n450 blanc et bleu j'ai tout recu dans les delais sauf le pc . quelques jours plus tard on me livre un pc qui n'est pas celui que j'ai commander mais un acer e machine noir .j'appelle donc on me dit c une errure de notre part vous recevrez votre pc sous 48 a 72 et remettrer au livreur celui recu par erreure.ja patiente.une semaine passe tjr pas de nouvelles de mon pc je rappelle donc phone and phone.cette fois si je tombe sur une femme pas tres aimable qui me dit cela ne se passe pas comme cela vous devez nous renvoyer le acer e machine et nous vous feront parvenir dans les plus bref delai votre comme.je renvoi donc le acer e machine.le 22 decembre ce pc est arriver a noisel .tjr pas de nouvelle de celui que j'ai commander.je rapelle phone and phone cette fois si on me dit que le pc que j'ai commander n'est plus en stock.je perd patience un courrier de mise en demeure est pret a partir merci de faire le necessaire afin que je recoive mon pc mme racinet

Par **vanesselena**, le **06/01/2011** à **14:39**

Bonjour, vous me faites trop rire avec la confiance de phone and phone, j'ai passé commande le 28/11/2010, pour un forfait nrj , portable samsung + la dsi que je souhaitais offrir a ma fille pour noël. J'ai reçu le téléphone et l'ouverture de ligne dans les temps , je devais recevoir le code de la dsi 4 jours après réception du téléphone , ce qui en date d'aujourd'hui le 05/01/2011 n'a toujours pas été fait . Je les ai contacter tous les jours , ils m ont PROMIS par téléphone que je l'aurai pour noël, et le jour J, on me dit le matin même que je ne pourrais pas l'avoir car rupture de stock (foutage de gueule) , ce qui m'a valu d'aller acheter moi même la DSI, donc frais supplémentaires qui n’était absolument pas prévue..... aujourd'hui aucune nouvelle, on me dit que je vais être rembourses mais rembourses de quoi du pack a 39 euros alors que j'ai du acheter la dsi?????? C'est inadmissible , sachez que je ne vais pas laisser ca couler !!!!!! C'est moralement épuisant d’appeler tous les jours et de tomber sur des personnes INCOMPÉTENTS qui vous répondent sans cesse " on fait remonter l'information" !!!!!! En tout cas croyait moi , je ne suis pas la de vous faire de la bonne publicité !!!!!!! A oui , j'ai oublié de préciser , pour couronner le tout le téléphone ne fonctionne pas !!!!!!!! C'est vraiment honteux d'abuser de la confiance des gens !!!!!!

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **serbi**, le **06/01/2011** à **19:09**

Bonjour à toutes les "victimes",

il est clair, il n'y a qu'à regarder tous les forums qui parlent de phone and phone et de custom promo, que ces "marchands" prennent les clients pour des poires et en plus les traitent avec un mépris total.....les autorités ne sont pas pressées de mettre un peu d'ordre chez cette bande de.... "?",
dommage qu'en France il n'existe pas encore de groupe puissant de consommateurs pour "couler" ces boites ! ça viendra.
En tout cas bravo à tous ceux qui continuent à alimenter les forums, blog, et autres , pour dénoncer ces méthodes.
Alors toujours pas de nouvelle de JULIE la "médiatrice très efficace de phone and phone ?

Par **cdriba**, le **07/01/2011** à **21:52**

bonsoir à toutes les victimes

J'ai cru un instant que l'augmentation de la TVA allait me permettre de résilier l'abonnement simplicime
en regardant de plus prêt ma facture de décembre et des précédentes, je me rends compte que la TVA était déjà et reste donc à 19.6%

Montant total de votre facture : € HT € TTC
(dont montant de TVA à 19,60 % : 2.46 €) 12.53 € 14.99 €

donc la résiliation ne sera pas ma solution

Par **bourgneuf**, le **26/01/2011** à **15:12**

Le développement fulgurant du e-commerce attise bien entendu les convoitises avec la mise en place par des individus cupides et malhonnêtes de stratagèmes visant à berner des acheteurs confiants.
En l'occurrence, il s'agit de l'association de deux compères coquins :
• l'un est DIMIPRO, un commerçant, basé à Sélestat cherchant par tous les moyens à développer ses ventes par Internet,
• l'autre est CUSTOM PROMO ou CUSTOM SOLUTIONS, dirigé par Cédric Reny, basé au Rousset dans les Bouches-du-Rhône, « expert » dans de nombreux domaines commerciaux, notamment dans l'art de promettre des remboursements partiels, (environ 15%), avec la ferme intention de ne pas respecter ses engagements et de décourager les acheteurs qui en font la demande. Aller sur le site « ma-Reduc.com ».
Pour obtenir le remboursement, M. Reny (par l'intermédiaire d'Emmanuelle) vous demande l'original du code barre se trouvant sur l'emballage, un RIB et une copie du ticket de caisse OU de la facture. Ayant fait l'achat sur le site DIMIPRO, on ne peut fournir que la facture. Eh bien, CUSTOM PROMO réclame à longueur de mois le ticket de caisse, malgré moult

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

explications et protestations !! Et donc ne vous rembourse jamais. Voilà la tactique. Très simple mon cher Watson.
Il ne vous reste plus qu'à dénoncer ces pratiques malhonnêtes pour publicité mensongère à la DGCCRF, aux associations de défense des consommateurs militantes telles que l'UFC Que Choisir, le CLCV, à des forums spécialisés, ou encore au Procureur de la République ou au Médiateur de la République.
Une réclamation auprès de DIMIPRO est restée sans réponse à ce jour. Malgré tout l'achat effectué auprès de DIMIPRO a été satisfaisant malgré un emballage défectueux.
DONC, A FUIR A TOUTE VITESSE ET SANS REGRET

Par **serbi**, le **26/01/2011** à **17:20**

Bonjour à toutes les Victimes,

Ce qui est certain c'est que ces boites doivent se faire beaucoup d'argent sur notre dos.
La direction des fraudes a ouvert un dossier en ce qui concerne mes litiges avec cette boite de "grands pros" custom machin, et il semble bien que rien ne les dérange, sauf peut être l'action devant le Tribunal que le direction des fraudes est en train de ma préparer.
Mais la meilleure solution est de continuer à dénoncer ces pratiques inadmissibles dans tous les forums, alimenter cette conversation de nos messages sur Experatoo et de harceler les vendeurs qui s'obstine à faire appel à ces "gens".

Par **bourgneuf**, le **26/01/2011** à **17:43**

Merci pour l'info concernant des poursuites judiciaires. Je viens de faire une déclaration à la DGCCRF.
Il est regrettable qu'en France, à l'inverse des E-U nous ne puissions engager une action de groupe car refusée par l'Assemblée Nationale suite à une démarche de l'UFC Que Choisir.

Par **serbi**, le **19/03/2011** à **14:50**

Bonjour à toutes les "victimes",

le manque de sérieux de ces boites continue à faire du bruit sur le net, il faut donc continuer à alimenter tous les forums qui parlent d'eux et de leurs méthodes détestables.
La direction des fraudes fait ce qu'elle peut, c'est à dire pas grand chose face à des commerçants qui se moquent de tout et de nous tous, quant aux facilitateurs....alors la...encore un grand bravo pour leur "in..n...efficacité".
Ce que n'ont pas compris ces "gens" c'est que la plupart d'entre nous n'en sont pas à 14,8 euros/mois prêt, et ne vont même pas s'emmer..... pour lancer une quelconque procédure, par contre nous sommes nombreux à espérer que de très nombreux internautes se détournerons de ces vendeurs, et sélectionneront les offres où les noms de ces boites ne figurent pas...

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **boby51**, le **22/03/2011** à **14:11**

Bonjour à tous,

j'ai eu le même problème que vous, et j'ai réussi a récupéré la totalité des remboursements manquants et en avance. J'ai reçu un chèque du complément (11 mensualités) en février alors que mon engagement d'un an se termine en mai 2011.
J'ai reçu mon unique virement pour le mois de mai, vers mi-aout 2010. Et pour les suivants, comme le code barres des mois de juin, juillet et aout n'étaient pas imprimable tant qu'ils ne m'avaient pas fait le virement de mai, je les ai appelés plusieurs fois, et ils m'ont dit qu'il y avait des retards, et d'envoyer ma copie de facture sans le code barre imprimé et qu'ils se débrouilleraient. Ce que j'ai fait et ensuite ça a été l'engrenage des demandes "non conformes". Lorsque les appelaient pour leur demander la raison de ma demande "non conforme", on me disait que j'aurais du attendre plutôt que d'envoyer sans le code barre imprimable du mois correspondant.
Bref pour obtenir mes autres remboursement, vu que c'était ma parole contre la leur, j'ai envoyé en recommandé une demande auprès de mon tribunal d'instance. J'ai reçu environ après 2 semaines une date pour une conciliation et si besoin un date pour une audience, et le jour de la conciliation, ils m'ont fait savoir qu'ils m'enverraient un chèque des remboursements manquants, ce qu'ils ont fait 10 jours plus tard.
D'après la personne du tribunal, j'aurai pu continuer jusqu'à l'audience et demander des dédommagements, mais j'étais bien content de toucher mon chèque, et pas facile de se libéré du boulot une demi journée.
Bref, pour le prix d'un recommandé et une demi journée, vous pourriez tous récupéré vos remboursements dû (Je garde leur belle lettre en souvenir), et c'est à mon avis plus efficace qu'un message à la DGCCRF.

Par **serbi**, le **24/03/2011** à **08:27**

Bonjour Boby51, et à toutes les victimes,

Bravo à vous pour avoir pu récupérer ce que vous devaient ces.....gens, quant on voit le temps qu'il faut + ou - perdre à cause de ces "commerçants" aux méthodes commerciales très douteuses, ça pourrait un peu "énerver", mais il y aura toujours de gros magouilleurs.
Nous sommes plusieurs à avoir commencé les démarches auprès du Tribunal d'Instance, mais le temps nous manque et nous avons changé notre fusil d'épaule;
En signalant aux marques qui font des actions de promo avec "custom machin" que nous nous sommes tournés vers d'autres marques, (on est amené à se demander si "custom machin" n'est pas payé au pourcentage sur ce qu'il ne rembourse pas....),
en diffusant très largement toutes les infos très négatives de ces "boites" , se trouvant déjà sur le net, sur tous les forums , avons résilier nos abonnement à Simplicime en leur expliquant la raison, et à la vue du nombre d'internautes qui accèdent aux infos, il est certain que le "sérieux" de ces "vendeurs de promos" commence à être connu...il faut simplement continuer à diffuser ces infos pour qu'ils "maigrissent" un peu.
Bonne journée à tous

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par **pdebureau**, le **24/03/2011** à **11:15**

Hi !!
Moi aussi je me suis fait arnaquer par phone and phone.J'ai pris un abonnement téléphonique pack 1 euro.En plus des problèmes liés à l'envoi des mes documents,il m'ont envoyé ma puce et le téléphone,mais n'ayant pas reçu ma tv plasma 107,je les ai appelé:Ils m'ont alors assuré que j'allais la recevoir 10 jours plus tard.Puis je reçois un mail 2 jours après bien sur ,j'avais utilisé ma puce et mon nouveau numéro,en me disant que la tv n'était plus disponible et ils me proposaient un "échange" ou un "remboursement".Bien sur pas de tv plasma sur la bourse d'échange ,quand au remboursement ils remboursent la tv mais pas le port.
Rien de choquant pour eux de ne pas rembourser le port de la tv qu'ils m'ont pas envoyé.....
Impossible d' avoir le remboursement ,j'ai du accepter le remboursement la tv seule.
Informaticien dans une entreprise internationale,j'ai envoyé un mail au 1500 employés du site en leur expliquant mon histoire et en leur disant de faire suivre mon mail afin que plus personne ne commande sur ce site de voleurs et d'arnaqueurs.J'ai déjà reçu des mails me remerciant .J'invite tout le monde à faire de même.Je vais faire suivre à mon groupe à l'étranger....
bonne journée à tous .

Par **Pmglg**, le **02/06/2011** à **14:30**

Bonjour,

je voudrais savoir si où en sont les démarches entreprises par chacun, les recours à DGRRF en valent ils la peine ? Est ce que certains se sont adressés directement à la Poste mobile (car après Debitel, simpleo, simplicime le nom change une nouvelle fois) ?
Pour ma part je me suis contenté de contacter phone and phone, simplicime, et custom promo qui se foutent ouvertement de moi.

Bien à vous,
pmglg

Par **KStock**, le **09/06/2011** à **11:34**

Je n'ai pas l'impression que la DGCCRF intervienne. Cela fait plus de 3 mois que j'ai envoyé mon dossier et malgré des emails de relance, je n'ai même pas reçu un accusé de réception.

Comme beaucoup d'autres ici, je désespère de trouver un contact intelligent chez Phone and Phone ou chez Custom Promo. Je suis dans exactement la même situation que boby51: virement pour mai reçu en août et pas de coupon disponible pour juin, juillet et août parce que le remboursement de mai n'était pas encore fait.

Quand j'ai téléphoné, Custom Promo a reconnu le problème et promis d'effectuer le remboursement à condition de recevoir les factures dans les 15 jours. J’ai bien reçu le premier remboursement (avec 2 mois de retard) mais pas les autres. Chaque fois que je

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

prends contact, l’explication est différente (mais toujours fausse). La dernière est que je n’était pas inscrit sur le site ! Jamais on ne répond réellement aux points soulevés dans mes réclamations.

Custom Promo dit qu’il ne fait qu’appliquer les conditions établies par Phone and Phone. Phone and Phone dit qu’il ne peut pas contredire les décisions prises par Custom Promo !

S’il y a un facilitateur présent qui veut vraiment prendre en main ce dossier (et non encore me faire ballader), mon premier code de participation est le 1153100002159. Mon numéro de commande chez Phone and Phone est le 854646-492733-10519.

J’ai deux questions pour boby51 s’il écoute encore:

- Contre qui avez-vous porté plainte ? Phone and Phone ou Custom Promo (ou les deux) ?
- Vers quel tribunal êtes-vous tourné ? Celui de votre domicile, de Phone and Phone ou de Custom Promo ?

Merci d’avance pour votre réponse, qui m’aidera à préparer ma propre plainte.

Par **KStock**, le **19/09/2011** à **08:41**

Je viens avec une mise à jour après mon dernier mot.

Finalement, j'ai déposé plainte au tribunal d'instance de mon domicile, citant les deux sociétés Phone and Phone et Custom Solutions. Le tribunal leur a adressé des convocations; celle envoyée à l'adresse légale de Phone and Phone est revenue marquée "Inconnu à cette adresse"!

Néanmoins, ils m'ont écrit pour demander des preuves (je suppose que ce soit Custom Solutions qui leur ait communiqué la convocation). L'audience était fixée pour ce mercredi (21 septembre). Et voilà que vendredi dernier (le 16) j'ai recu une lettre de Custom Solutions. La lettre précise qu'ils ne font qu'appliquer ce que leur dit Phone and Phone... cependant ils ont regardé mon dossier et envoyé un chèque du montant réclamé.

Ouf!

Bon, je suis content d'être remboursé et je recontacte le tribunal pour arrêter l'audience. Pourtant, cela m'agace qu'il ait fallu porter plainte au tribunal pour que quelqu'un prenne au sérieux ma réclamation. Côté satisfaction client, il y a des progrès à faire.

A ceux qui se demandent si cela vaut la peine de faire ces démarches: OUI. Il me semble que ces entreprises et d'autres comptent sur nous pour laisser tomber. Il faudrait leur faire comprendre que s'ils proposent un service (et reconnaissons-le, un an de forfait gratuit, c'est quand même appréciable) ils doivent l'assumer.

Par **serbi**, le **01/10/2011** à **17:52**

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Bonjour KStock,
je te félicite pour avoir réussi à faire plier cette bande de nuls.
J'ai en effet eu moins de courage que toi et, comme beaucoup d'arnaqués j'ai tiré un trait sur ce que me devaient ces "bandits" surtout faute de temps.
Par contre, maintenant, chaque fois que je vois une offre "gérée" par "custom machin" je n'achète pas et je regarde ailleurs (ex: offres SONY, LG,...) il est dommage que ces grandes marques n'aient pas compris.
En tout cas, il faut continuer à faire circuler ces infos.

Par **KStock**, le **03/10/2011** à **08:35**

Il ne faut pas être trop dur! Phone and Phone avait la même offre avec Télé2 de 2009 à 2010, géré également par Custom Promo. Là je n'ai pas eu de problème pour être remboursé chaque mois.

Cette fois-ci, l'offre était plus compliquée, puisqu'il fallait un coupon différent chaque mois, et personne chez CP ni chez P&P n'avait l'intelligence de réfléchir et reconnaître leur erreur. Ceci dit, il faut comprendre que ceux qui traitent nos appels et emails ne peuvent que suivre bêtement les règles fournies par leurs supérieurs. Faire autrement serait considéré comme une faute grave -> licenciement sans indemnisation.

Dans la vie, il faut accepter que des erreurs arrivent. Au fil des années, j'ai participé à de nombreuses offres de remboursement gérés par plusieurs sociétés différentes. Au total, trois offres ont posé problème (chaque offre gérée par une société différente). Ce qui fait la différence, c'est que les deux autres ont été tout de suite réglés après une lettre de réclamation.

Ce qui manque chez P&P et CP, c'est des personnes avec l'autorité et l'intelligence pour examiner nos plaintes et y réagir.

Par **Ealias**, le **21/11/2011** à **04:23**

Phoneandphone c'est grand voleurs j'ai un gros problem avec eux j'ai passer une commande passer au mois d'octobre scooter avc abonnement téléphonique. Au bout de quelques jours recevoi un message qui dit que votre commande a était annuler je refais encore la meme commandel est la je constate sur mon compte bancaire qu'ill m'ont bien retirer l'argent des deux commande qui 161 est 171 euros. J'ai contacter le services ils m'ont je serai rembourse dans un mois est la Ca fait déjà plus de 1mois et demi. Je le recontacterais aujourd'hui voyons ce qu'il vont me dire. Pour tout ce qui veut faire une commande sur ce site ne faites pas. prend Pas le risque

Par **misterman**, le **11/04/2017** à **22:43**

soyez gentils avec les pauvres tèlèconseillers de custom solutions car il ya des licenciements

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

abusifs et en plus regardez nous ne sommes pas les uniques victimes, j'ai contacté le service hier la responsable du plateau arretais pas de les crier, dit que elle veut pas reprendre l'appel enfin, jamais plus je tombe sur les offres de custom...
COUR D’APPEL D’AIX EN PROVENCE

9e Chambre B

ARRÊT AU FOND

DU 13 DECEMBRE 2012

N°2012/

Rôle N° 11/00526

H A

C/

XXX

Grosse délivrée le :

à :

Me Jocelyne PUVENEL, avocat au barreau de MARSEILLE

Me Christophe JEAN, avocat au barreau de PARIS

Copie certifiée conforme délivrée aux parties le :

Décision déférée à la Cour :

Jugement du Conseil de Prud’hommes – Formation paritaire d’AIX-EN-PROVENCE en date du 13 Décembre 2010, enregistré au répertoire général sous le n° 09/202.

APPELANTE

Madame H A, demeurant XXX

représentée par Me Jocelyne PUVENEL, avocat au barreau de MARSEILLE

INTIMEE

XXX, demeurant ZI Parc Club – 13790 ROUSSET

représentée par Me Christophe JEAN, avocat au barreau de PARIS

--*-*-*

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

COMPOSITION DE LA COUR

En application des dispositions de l'article 945-1 du Code de Procédure Civile, l'affaire a été débattue le 07 Novembre 2012, en audience publique, les parties ne s'y étant pas opposées, devant Madame Françoise GAUDIN, Conseiller, chargé d'instruire l'affaire.

Ce magistrat a rendu compte des plaidoiries dans le délibéré de la Cour composée de :

Madame Bernadette BERTHON, Président de chambre

Madame Françoise GAUDIN, Conseiller

Monsieur Philippe ASNARD, Conseiller

Greffier lors des débats : Monsieur B C.

Les parties ont été avisées que le prononcé public de la décision aurait lieu par mise à disposition au greffe le 13 Décembre 2012

ARRÊT

Contradictoire,

Prononcé par mise à disposition au greffe le 13 Décembre 2012

Signé par Madame Bernadette BERTHON, Président de chambre et Monsieur B C, greffier auquel la minute de la décision a été remise par le magistrat signataire.

FAITS, PROCEDURE ET PRETENTIONS DES PARTIES

Mme H A a été engagée par la société CUSTOM PROMO devenue CUSTOM SOLUTIONS, laquelle a une activité de gestion et de promotion multimedia pour le compte d'entreprises, selon contrat de travail à durée déterminée à temps complet en date du 1er juillet 2004 en qualité de téléprospectrice, statut employé, échelon 2.1, coefficient 250 de la convention collective SYNTEC, contrat renouvelé à temps partiel, par avenant du 1er octobre 2004 jusqu'au 31 décembre 2004.

Aux termes d'un contrat de travail à durée indéterminée en date du 1er janvier 2005, la salariée a été maintenue à son poste à temps partiel 530 heures par semaine), moyennant un salaire mensuel brut de 1.115 € auquel s'ajoutaient des commissions selon rendez-vous pris ou affaire signée par la salariée.

Elle a occupé à compter du 30 septembre 2005 les fonctions de déléguée du personnel suppléante et à compter de septembre 2006, la qualification d'assistante commerciale lui a été reconnue.

Mme A a été convoquée par lettre du 20 mai 2008 à un entretien préalable fixé au 5 juin 2008 et l'employeur a adressé le 19 juin 2008 une demande d'autorisation de licenciement pour insuffisance professionnelle et pour faute, à l'inspection du travail.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Par décision du 11 août 2008, M. l'inspecteur du travail a refusée ladite autorisation.

Le 9 octobre 2008, la société CUSTOM SOLUTIONS a formé un recours hiérarchique en annulation de la décision de refus d'autorisation de licenciement de Mme A et par décision du 26 février 2009, le ministre du travail a annulée la décision de rejet du 14 février 2009.

Parallèlement, à la suite d'une visite de reprise au visa de l'article R4624-31 du code du travail, en date du 13 novembre 2008, Mme A a été déclarée inapte à la reprise du travail au poste d'assistante commerciale mission téléprospection et selon second avis du 28 novembre 2008, déclarée inapte à tout poste dans l'entreprise CUSTOM SOLUTIONS, le médecin du travail précisant que le reclassement doit se faire en dehors de ladite entreprise.

Elle a été licenciée par lettre du 9 janvier 2009 pour inaptitude physique définitive à son poste et impossibilité de reclassement.

Le 19 février 2009, Mme H A a saisi le conseil des prud'hommes d'AIX EN PROVENCE aux fins de voir reconnaître l'imputabilité de l'inaptitude physique aux manquements graves de son employeur et s'entendre condamner la société CUSTOM SOLUTIONS à lui payer diverses sommes en conséquence.

Par jugement en date du 13 décembre 2010, le conseil a débouté Mme A de toutes ses demandes et rejeté la demande de l'employeur formée au titre de l'article 700 du code de procédure civile.

Mme A ayant régulièrement interjeté appel de ladite décision, demande à la cour de:

INFIRMER le jugement entrepris,

DIRE que l'employeur a fautivement exécuté le contrat de travail en

commettant, ou laissant commettre, des agissements de harcèlement moral.

DIRE l'inaptitude de la concluante imputable à de tels agissements.

DIRE le licenciement prononcé à raison de cette inaptitude physique nul,

SUBSIDIAIREMENT, du dernier chef seulement,

DIRE le licenciement litigieux dépourvu de cause réelle et sérieuse.

CONDAMNER en conséquence la société CUSTOM SOLUTIONS au paiement des sommes suivantes

— à titre principal :

— 26.487,72 € à titre de dommages-intérêts pour licenciement nul,

Subsidiairement, du seul chef de la demande de dommages-intérêts pour licenciement

frappé de nullité,

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

8.829,29 € à titre de dommages-intérêts pour licenciement dépourvu de cause réelle et sérieuse,

En tout état de cause,

LA CONDAMNER au paiement des sommes suivantes :

40.000 € à titre de dommages et intérêts pour préjudice moral,

2.550 € à titre de rappel de prime qualitative,

1.335 € à titre de rappel de primes sur RDV pris,

388,50 € à titre de congés payés sur rappels de primes,

2.000,00 € à titre d'indemnité sur le fondement des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

La société CUSTOM SOLUTIONS demande à la cour de confirmer le jugement déféré et de dire et juger qu'aucune constatation de faits constitutifs de harcèlement ne peut être prononcée, de dire et juger le licenciement de Mme A pour inaptitude justifié et que l'employeur a rempli son obligation de reclassement, de débouter Mme A de sa demande tendant à voir prononcer la nullité de son licenciement et de toutes ses demandes.

Elle sollicite sa condamnation au paiement de la somme de 1.500 € pour ses frais engagés en première instance et celle de 3.000 € au titre de l'article 700 du code de procédure civile en cause d'appel.

MOTIFS

Sur le bien-fondé du licenciement

Attendu que la lettre de licenciement en date du 9 janvier 2009 est libellée en ces termes :

« Madame,

Suite à l'entretien préalable que nous avons eu lundi 05 janvier 2009 à 18 heures, nous avons le regret de vous signifier par la présente votre licenciement pour inaptitude professionnelle en raison des faits suivants :

(…)

Le médecin du travail suite à deux examens cliniques effectués les 13 novembre 2008 et 28 novembre 2008 vous a déclaré définitivement inapte à votre poste de travail. Cette déclaration d'inaptitude est consécutive à un arrêt de travail évoluant depuis le 10 avril 2008.

Après avis du Médecin du Travail et avis médical spécialisé, après étude des postes de travail et des conditions de travail dans l'entreprise effectuée par le Médecin du travail le 18 novembre 2008, l'inaptitude à votre poste de travail et à tout autre poste de travail au sein de la société CUSTOM SOLUTIONS a été déclarée par le Médecin du Travail en date du 28

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

novembre 2008.

Devant cette impossibilité de vous reclasser au sein de l’entreprise Custom Solutions, nous sommes malheureusement amenés à vous signifier votre licenciement pour inaptitude professionnelle.

Nous avons tenté mais sans succès de vous reclasser au sein d’autres entreprises dans le secteur de ROUSSET.

Votre inaptitude définitive étant déclarée vous ne pouvez donc pas exécuter votre préavis et il ne vous sera pas payé ».

Attendu que le licenciement est donc fondé sur l’inaptitude physique de la salariée dûment constatée par la médecine du travail.

Que Mme A invoque la nullité du licenciement, en faisant valoir que son inaptitude a pour

origine le comportement de l’employeur à son égard, se manifestant notamment par des pressions

psychologiques et une surcharge de travail confinant à du harcèlement moral de la

part de sa supérieure hiérarchique direct, Mme F Z.

Attendu qu’aux termes de l’article L.1152-1 du code du travail, aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d’altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Qu’aux termes de l’article L 1154-1 du code du travail, lorsque survient un litige relatif à l’application des articles L-l 152-1 à L-1152- 3 et L- 1153-1 à L-1153- 4, le salarié établit des faits qui permettent de présumer l’existence d’un harcèlement. Au vu de ces éléments, il incombe à la partie défenderesse de prouver que ces agissements ne sont pas constitutifs d’un tel harcèlement et que sa décision est justifiée par des éléments objectifs étrangers à tout harcèlement. Le juge forme sa conviction après avoir ordonné, en cas de besoin, toutes les mesures d’instruction qu’il estime utile.

Qu’il appartient donc à Mme A d’établir des faits permettant de présumer l’existence d’un harcèlement moral.

Qu’à ce titre, elle fait état d’une dégradation de ses conditions de travail et d’une déstabilisation à l’origine d’une grave dépression et de problèmes de santé suite à un harcèlement managérial, une surveillance physique, une surcharge de travail et des pressions constantes.

Attendu qu’à l’appui de son argumentation, Mme A invoque une surcharge de travail au travers d’un objectif irréalisable de 200 appels téléphoniques par semaine.

Que le contrat de travail prévoyait que la salariée devait concrétiser 12 rendez-vous mensuels avec des prospects, chiffre qui a été ramené à 8 par mois, suit aux doléances de Mme A.

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

Que le nombre de 200 appels téléphoniques sur 4 jours correspond à 2 appels par quart d'heure, sachant que les appels à des prospects déjà répertoriés consistent à leur proposer un rendez-vous avec un commercial et ont donc une durée très brève.

Que ledit objectif est le même pour tous les assistants commerciaux et la salariée a reçu le 31 mars 2008 une mise en garde pour non réalisation desdits objectifs, sanction qu'elle n'a pas contestée.

Que la salariée fustige également les méthodes de gestion de sa supérieure hiérarchique directe à son égard laquelle par des pressions constantes par le biais de courriers électroniques a entraîné une dégradation de ses conditions de travail.

Que la communication par mails est une constante de l'entreprise et le dirigeant de la société, M. D E et la directrice des ventes, Mme Z, supérieure directe de Mme A communiquaient avec cette dernière de ladite façon, comme avec le reste du personnel.

Que la salariée a reçu des mails d'encouragement régulièrement de la part de Mme Z et un soutien certain pour l'exercice de ses fonctions ainsi qu'en atteste d'ailleurs un directeur de clientèle, M. J K-L.

Que l'employeur lui a retiré la commercialisation de l'activité logistique pour qu'elle se consacre à la prospection uniquement, alors que tous les commerciaux ont l'obligation de vendre cette activité et Mme A a bénéficié seule d'un bureau individuel, alors que la majorité des téléprospecteurs (22 commerciaux) travaillent en plateau.

Qu'elle est la seule à qui il a été proposé de baisser ses objectifs 2008 pour la remotiver alors que les autres commerciaux ont vu leur objectif augmenter de 30%.

Que si l'Inspection du travail a noté une forte pression de sa responsable hiérarchique directe pour la pousser au travail, il n'a jamais évoqué de harcèlement mais a fait état de rapports conflictuels avec sa hiérarchie et de frictions ponctuelles avec un collègue de travail (cf attestation HONORE).

Que la pression se concevait compte tenu du refus de la salariée de travailler selon les directives données et compte tenu de son comportement fautif, à savoir ses man'uvres destinées à tromper son employeur sur la réalité de son travail (surévaluation du nombre d'appels dans ses bilans hebdomadaires).

Quant au certificat du Docteur Y, psychiatre, il ne se prononce nullement sur la cause des difficultés de Mme A.

Qu'en conséquence, la salariée n'établit pas des faits laissant présumer du harcèlement moral à son égard, ni d'agissements fautifs de l'employeur à l'origine de l'inaptitude médicalement constatée.

Qu'après analyse de l'ensemble des faits invoqués par la salariée pris dans leur globalité, et des éléments produits, les faits relevés par la salariée ne peuvent être assimilés à du harcèlement moral au sens des dispositions susvisées et la demande de nullité du licenciement en application de l'article L.1152-3 du code du travail sera rejetée.

Que de même, la demande en paiement de dommages et intérêts pour préjudice moral en

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

découlant sera rejetée.

Attendu que le salarié inapte en conséquence d'une maladie non professionnelle bénéficie d'un droit à reclassement prévu à l'article l. 1226-2 du code du travail et l'employeur ne peut prononcer le licenciement que s'il justifie soit de l'impossibilité du reclassement, soit du refus par le salarié de l'emploi proposé.

Attendu que l'avis d'inaptitude à tout emploi dans l'entreprise ne dispense pas l'employeur de rechercher une possibilité de reclassement du salarié, au besoin par la mise en 'uvre de mesures telles que mutations, transformations de poste de travail ou aménagement du temps de travail.

Attendu que la société CUSTOM SOLUTIONS justifie avoir effectué entre le 28 novembre et le 12 décembre 2008, date de l'engagement de la procédure de licenciement, des recherches pour parvenir à reclasser Mme A, non seulement au sein de l'entreprise, mais également dans les sociétés de la région susceptibles de disposer de postes pouvant convenir à la salariée, soit avant tout des postes de commerciale.

Que l'obligation de reclassement au sein de l'entreprise ne concerne que les postes disponibles, l'employeur ne pouvant être tenu d'imposer à un autre salarié une modification de son contrat de travail à l'effet de libérer son poste pour le proposer en reclassement à un salarié.

Qu'il résulte du registre du personnel versé au dossier qu'aucun poste similaire ou adapté n'était disponible au sein de la société au moment du licenciement de Mme A.

Que si les postes de catégorie inférieure, tels opérateur de saisie ou téléopérateur, étaient disponibles, ceux-ci étaient incompatibles avec son état de santé, ainsi qu'en atteste la déléguée du personnel, Mme X.

Que la salariée ne peut arguer du recrutement d'une assistante commerciale en avril 2008, au moment de son arrêt maladie, soit huit mois avant son licenciement.

Que les autres postes à pourvoir étaient d'un niveau supérieur de responsabilités dépassant les capacités de la salariée, tels celui de responsable d'exploitation ou d'activité relation clients ou directeur de clientèle promo.

Qu'il n'y avait donc aucun poste disponible « aussi comparable que possible » à celui de Mme A au sens de l'article L.1226-2 précité et l'employeur a également procédé à des recherches en externe, auprès d'autres entreprises implantées près du domicile de la salariée.

Que la société CUSTOM SOLUTIONS a ainsi adressé à pas moins de 10 entreprises, au-delà du groupe auquel elle appartient, une lettre individualisée, avec descriptif du poste, pour tenter de reclasser Mme A et l'une de ces entreprises a reçu cette dernière en entretien suite à sa demande de candidature.

Que ce faisant, l'employeur a pris en compte les conclusions écrites de la médecine du travail, laquelle avait préconisé un reclassement en dehors de l'entreprise.

Que dès lors, c'est à bon droit que le jugement a dit et jugé que la société CUSTOM SOLUTIONS avait pleinement satisfait à son obligation de reclassement et n'avait pas violé la

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

procédure de licenciement.

Qu'il y a lieu à confirmation du jugement sur ce point et Mme A sera déboutée de sa demande en dommages et intérêts pour licenciement sans cause réelle et sérieuse.

Sur les rappels de primes

prime qualitative

Attendu que cette prime est destinée à rétribuer l'implication et l'assiduité, d'une part et la motivation, d'autre part.

Que la salariée a reçu ladite prime en 2007, sauf pour les mois de novembre et décembre, où elle n'a perçu qu'une prime partielle et n'a rien reçu en 2008.

Que compte tenu du comportement fautif de la salariée (tromperie sur son activité réelle non contestée par cette dernière), de son manque d'assiduité (retards répétés) et de son insuffisance professionnelle constatée et sanctionnée (mise en garde du 31 mars 2008), la société CUSTOM était fondée à supprimer le versement de ladite prime, compte tenu des critères de son application susmentionnés et non remplis en l'espèce.

prime sur rendez-vous pris

Attendu que Mme A recevait une prime de 30 € par rendez-vous pris et honoré et une autre de 15 € par briefing pris en direct, selon son contrat de travail.

Que la salariée réclame à ce titre une somme de 1.335 € sans indication précise des rendez-vous honorés ou non honorés pour une circonstance indépendante ne lui ayant pas été réglés.

Que ces demandes ont dès lors été justement rejetées par le jugement déféré.

Qu'en conséquence, ledit jugement sera confirmé en toutes ses dispositions.

Que compte tenu de la situation des parties, aucune considération d'équité ou autre ne commande l'application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile.

PAR CES MOTIFS

LA COUR

Confirme le jugement déféré en toutes ses dispositions.

Déboute Mme H A de l'ensemble de ses demandes.

Dit n'y avoir lieu à application des dispositions de l'article 700 du code de procédure civile en la cause.

Laisse les dépens à la charge de l'appelante.

LE GREFFIER LE PRESIDENT

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés

arrow_upward Retour en haut
DÉCISIONS SUR DES THÈMES PROCHES
Cour d'appel de Paris, Pôle 6 - chambre 3, 29 novembre 2011, n° 09/06607
Licenciement Journaliste Salaire France Société Prime d'ancienneté Congé payé Ancienneté Travail Indemnité de licenciement
Cour d'appel de Rennes, 31 août 2016, n° 14/02963
Garantie Rémunération Travail Contrat Contrat de travail France Société Journal officiel Employeur Journal
Cour d'appel de Lyon, Chambre sociale a, 31 mars 2010, n° 09/01359
Licenciement Service Rémunération Vente Plan Politique commerciale Société Politique Ingénieur Salarié
Ajouter un lien vers un commentaire de la décision :

adresse url du commentaire
Ajouter
PRODUIT
Accueil
Fonctionnalités
Tarifs
Étudiants
Envoyer une décision
Donner votre avis..

Copyright © 2025 Experatoo.com - Tous droits réservés